



**INSTITUTO SUPERIOR DE LÍNGUAS E ADMINISTRAÇÃO
DE LEIRIA**

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**A INFLUÊNCIA DO RUMOR NO BEM-ESTAR DOS COLABORADORES DAS
ORGANIZAÇÕES**

Leonel da Silva Pontes

Elementos do Júri:

Presidente: Professora Doutora Carmina Simion Simescu Martinho Nunes

Orientador: Professor Doutor João Pedro da Cruz Fernandes Thomaz

Arguente: Professor Doutor Sílvio Manuel da Rocha Brito

LEIRIA

2015



**INSTITUTO SUPERIOR DE LÍNGUAS E ADMINISTRAÇÃO
DE LEIRIA**

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**A INFLUÊNCIA DO RUMOR NO BEM-ESTAR DOS COLABORADORES DAS
ORGANIZAÇÕES**

Leonel da Silva Pontes

LEIRIA

2015



**INSTITUTO SUPERIOR DE LÍNGUAS E ADMINISTRAÇÃO
DE LEIRIA**

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**A INFLUÊNCIA DO RUMOR NO BEM-ESTAR DOS COLABORADORES DAS
ORGANIZAÇÕES**

Leonel da Silva Pontes

Dissertação submetida para satisfação parcial dos requisitos
do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos
sob a orientação do Professor Doutor João Pedro da Cruz Fernandes Thomaz

LEIRIA

2015

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação do Professor Doutor João Pedro da Cruz Fernandes Thomaz, apresentada ao Instituto Superior de Línguas e Administração de Leiria para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, conforme o Despacho nº 16960/2010, da DGES, publicado na 2ª série do Diário da República, em 9 de Novembro de 2010.

Dedico esta dissertação de mestrado à minha família (esposa, filhos e netos), porquanto para além de sempre colaborantes, nunca atrapalharam a vida familiar, profissional, académica ou até de lazer, nem mesmo por rumores.

Agradecimentos

Com todos os percalços com que nos deparámos nos últimos tempos, é com o sentimento de algum alívio e de missão cumprida com que chegamos a este momento. O que só foi possível com o espírito de missão e sacrifício. O nosso bem-haja a todos que mostraram disponibilidade e deram o incentivo necessário, o qual tornou possível a realização deste trabalho.

Um agradecimento muito especial ao Professor Doutor João Thomaz, por todo o incentivo e apoio durante todo o processo.

Resumo

O presente trabalho tem como principal objetivo investigar o rumor nas organizações e avaliar o seu impacto no bem-estar afetivo dos trabalhadores. Adicionalmente, analisam-se outras variáveis de cariz sociodemográfico dos participantes, nomeadamente as motivações dos trabalhadores para a participação em rumores, as suas atitudes face aos rumores, a prevalência de rumores nas organizações e as suas principais origens. Para consecução destes objetivos foi elaborado um instrumento de inquirição por questionário para a avaliação dos rumores nas organizações (Questionário RBEAT). O estudo foi realizado com uma amostra de trabalhadores de pequenas organizações portuguesas, constituída por participantes de ambos os sexos, independentemente das suas habilitações literárias, da idade, da função e do cargo ocupado na empresa ou do tempo de serviço. Com este estudo empírico, obteve-se como resultado principal um melhor entendimento dos rumores no seio organizacional, tendo-se concluído que os rumores organizacionais influenciam o bem-estar dos trabalhadores, em particular ao nível das dimensões aborrecimento-entusiasmo e cansaço-vigor. Verificou-se a existência de uma associação com significado estatístico entre a origem dos rumores e a motivação dos trabalhadores para neles participarem, e também na correlação entre o impacto dos rumores nos trabalhadores e os anos de serviço destes nas organizações.

Palavras-chave: rumor, bem-estar, pequenas organizações.

Abstract

This study aims to investigate organizational rumors and evaluate their impact on the emotional well-being of workers. Additionally, we analyze other sociodemographic variables of participants, including workers' motivations for participating in rumors, their attitudes towards rumors, the prevalence of rumors in organizations, and their main sources. To achieve these goals a inquiry instrument by questionnaire for the evaluation of rumors in organizations (Questionnaire RBEAT) was designed. The study was conducted with a sample of Portuguese workers from small organizations, composed of participants of both sexes, regardless of their educational background, age, function and position held in the company or service time. With this empirical study, we obtained mainly a better understanding of rumors within organizations and we hope to find results that allow a better understanding of organizational rumors. It was concluded that organizational rumors influence the workers' well-being, particularly at the level of annoyance-enthusiasm and fatigue-force dimensions. Verifying the existence of an association with statistical significance between the source of the rumors and the motivation of workers to take part, and also the correlation between the impact of rumors on workers and the years of service of workers in organizations.

Keywords: rumor, well-being, small organizations

Índice

Índice	xiv
Índice de Figuras	xvi
Índice de Tabelas	xvi
Capítulo 1 – Introdução	1
1.1 Relevância do tema.....	2
1.2 Problema de Investigação	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo geral.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Método da investigação	4
1.5 Estrutura da dissertação	6
Capítulo 2 – Fundamentação Teórica.....	9
2.1 O rumor nas organizações	9
2.1.1 O que é o rumor	9
2.1.2 A origem dos rumores nas organizações	17
2.1.3 Motivação para a participação em rumores	20
2.1.4 Síntese do subcapítulo (O rumor nas organizações).....	22
2.2 Bem-estar afetivo no trabalho.....	22
2.2.1 Determinantes organizacionais no bem-estar no trabalho	30
2.2.2 Determinantes Pessoais no Bem-estar no Trabalho.....	33
2.2.3 Síntese do subcapítulo (Bem-estar afetivo no trabalho)	35
Capítulo 3 – Metodologia de investigação e caso de estudo.....	37
3.1 Metodologia.....	37
3.2 Questões de investigação	38
3.3 Hipóteses.....	38
3.4 Instrumento de pesquisa e escalas utilizadas	39

3.4.1. Escala de Rumor nas Organizações (ERO)	39
3.4.2. Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (EBEAT).....	43
3.5 Procedimentos.....	44
3.6 Caracterização dos participantes.....	44
3.7 Caracterização da Amostra	45
3.8 Fidedignidade e validade da ERO	48
3.8.1. Validade interna da ERO	49
3.9 Fiabilidade da escala de bem-estar afetivo no trabalho	51
3.9.1. Validade interna da EBEAT	51
Capítulo 4 – Análise e Discussão dos Resultados.....	53
4.1 Estatísticas descritivas dos instrumentos de medida.....	53
4.1.1. Análise descritiva da ERO	53
4.1.2. Análise descritiva da EBEAT	54
4.2 Teste das hipóteses.....	56
4.2.1 Hipótese 1	56
4.2.2 Hipótese 2	57
4.2.3 Hipótese 3	57
4.2.4 Hipótese 4	58
Capítulo 5 – Conclusões	63
Bibliografia.....	69
ANEXOS	1
Anexo 1	3
Anexo 2	11

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Perspetivas do rumor segundo Baumeister, Zhang e Vohs (2004).</i>	2
<i>Figura 2. Etapas do Procedimento Científico.</i>	5
<i>Figura 3. Estrutura da dissertação.</i>	6
<i>Figura 4. Correntes na área do bem-estar geral.</i>	23
<i>Figura 5. Elementos definidores do bem-estar psicológico, segundo Riff e Keyes (1995).</i>	25
<i>Figura 6. Dimensões do modelo de Saúde Mental de Warr (2007).</i>	26
<i>Figura 7. Dimensões do modelo de Bem-Estar no Trabalho de Van Horn e colaboradores (2004).</i>	27
<i>Figura 8. Atributos da virtuosidade organizacional segundo Peterson e Park (2006).</i>	31
<i>Figura 9. Histograma distribuição por género.</i>	45
<i>Figura 10. Distribuição por género e habilitações literárias</i>	46
<i>Figura 11. Distribuição por escalão etário e anos de serviço.</i>	47
<i>Figura 12. Pontuações médias da ERO e subescalas constituintes.</i>	54
<i>Figura 13. Pontuações médias da EBEAT e subescalas constituintes.</i>	55
<i>Figura 14. Índice de impacto dos rumores por anos de serviço.</i>	60
<i>Figura 15. Distribuição do impacto dos rumores por anos de serviço.</i>	61

Índice de Tabelas

<i>Tabela 1. Dimensões do bem-estar subjetivo.</i>	24
<i>Tabela 2. Discriminação das Fontes dos Itens Constituintes da Escala de Rumor nas Organizações (ERO).</i>	40
<i>Tabela 3. Distribuição dos Itens pelas dimensões no instrumento proposto.</i>	42
<i>Tabela 4. Distribuição dos Itens pelas dimensões do modelo de Rego e Souto (2004) no instrumento proposto.</i>	44
<i>Tabela 5. Distribuição por género.</i>	45
<i>Tabela 6. Estatística descritiva da variável idade.</i>	46
<i>Tabela 7. Estatística descritiva da variável anos de serviço.</i>	47
<i>Tabela 8. Cruzamento dos escalões etários com os anos de serviço.</i>	47

Tabela 9. <i>Pontuações Médias, Desvios-Padrão, Correlações Item-Total e Coeficientes de Consistência Interna Alpha de Cronbach sem o Item da ERO (n = 46).</i>	48
Tabela 10. <i>Correlações de Pearson entre as Subescalas da ERO e a Totalidade da Medida.</i>	49
Tabela 11. <i>Pontuações Médias, Desvios-Padrão, Correlações Item-Total e Coeficientes de Consistência Interna Alpha de Cronbach sem o Item da EBEAT (n = 46).</i>	51
Tabela 12. <i>Correlações de Pearson entre as Subescalas da EBEAT e a Totalidade da Medida.</i>	52
Tabela 13. <i>Pontuações Mínimas e Máximas, Médias, Desvios-Padrão e Erros-Padrão da ERO e Subescalas Constituintes.</i>	53
Tabela 14. <i>Pontuações Mínimas e Máximas, Médias, Desvios-Padrão e Erros-Padrão da EBEAT e Subescalas Constituintes.</i>	55
Tabela 15. <i>Coeficientes de correlação de Pearson entre as escalas ERO e EBEAT.</i>	56
Tabela 16. <i>Coeficiente de correlação de Pearson: Motivação para a participação em rumores e Origem dos rumores.</i>	57
Tabela 17. <i>Coeficiente de correlação de Ponto-Bisserial: Género e Impacto dos rumores nos trabalhadores.</i>	58
Tabela 18. <i>Coeficiente de correlação de Spearman: Habilitações, Escalão etário, Anos de serviço e Impacto dos rumores nos trabalhadores.</i>	59
Tabela 19. <i>Correlação do impacto dos rumores nos trabalhadores com os anos de serviço.</i>	60

Capítulo 1 – Introdução

No ambiente competitivo atual, caracterizado pela estagnação dos mercados e o aumento feroz da concorrência, a forma como as organizações criam, gerem e manipulam a sua informação, a nível interno e externo, tem ganho cada vez mais importância, devido ao seu potencial de dar à organização uma vantagem sobre a sua concorrência. Os gestores necessitam de ser proativos, reforçando o binómio especialista / inteligência emocional (Guarda, Augusto, & Silva, 2012).

Para Argyris (1999), profissionais altamente preparados (especialistas), na maioria das vezes são habilidosos na técnica de gerir conflitos, acabando por desenvolver comportamentos de comunicação defensivos que poderão vir a contribuir para o aumento da tensão e dos rumores.

O rumor é reconhecido como um fenómeno social, no sentido em que mais de uma pessoa tem que estar envolvida, não devendo ser ignorada a complexa teia de relações entre os seres humanos que agem em conjunto numa empresa. Muitos investigadores olham o rumor como um fenómeno patológico e não como algo a ser esperado de todos os homens em determinadas circunstâncias. Sendo patológico, então explicações serão necessárias para perceber os desvios ao normal (Shibutani, 1966).

Neste capítulo introdutório, é contextualizada a motivação para a realização desta dissertação. No primeiro *subcapítulo* (1.1), é justificada a relevância do tema de estudo, sendo no *subcapítulo* seguinte (1.2) definido o problema de investigação. De seguida, no terceiro *subcapítulo* (1.3), baseado no facto de o rumor ser uma problemática pouco estudada no âmbito do impacto na gestão das organizações, são definidos os objetivos que alicerçaram a realização deste estudo. No *subcapítulo* 1.4, é apresentada a metodologia de investigação utilizada nesta dissertação, a qual tem por base a abordagem de sete etapas desenvolvida por Raymond Quivy e Luc van Campenhoudt (2005). Para finalizar, no último *subcapítulo* (1.5), é desenhada a estrutura da dissertação, sendo esta constituída por cinco capítulos que se centram e desenvolvem em volta do tema fulcral: a influência do rumor no bem-estar dos colaboradores das organizações.

1.1 Relevância do tema

Apesar da prevalência de rumores no seio das organizações, dada a enorme quantidade de conversas que os trabalhadores mantêm entre si e cuja origem se situa fora dos canais formais de comunicação organizacional, a verdade é que a sua investigação científica, vista da perspectiva de uma atividade da gestão corrente das organizações, assim como em estudos organizacionais é ainda muito escassa (Kurland, & Pelled, 2000). Esta realidade torna-se ainda mais evidente nos estudos realizados em território nacional, onde são muito escassos os estudos produzidos nesta área. Por este motivo, considera-se importante estudar o rumor, avaliando o seu impacto no bem-estar afetivo dos trabalhadores das organizações, sendo este o principal objetivo desta dissertação. Por outro lado, com este estudo pretende-se também ficar com uma noção da prevalência de rumores nas organizações, assim como perceber as suas principais origens, a motivação das pessoas para a participação ou não em rumores, as suas atitudes face aos rumores organizacionais e o impacto que estes possam ter nos trabalhadores e nas organizações.

Globalmente, pode-se considerar que as perspetivas em relação ao rumor no trabalho podem ser classificadas em dois grupos (Figura 1): o rumor como avaliação negativa enraizada na malícia, ou o rumor como um mecanismo de aprendizagem social (Baumeister, Zhang, & Vohs, 2004).

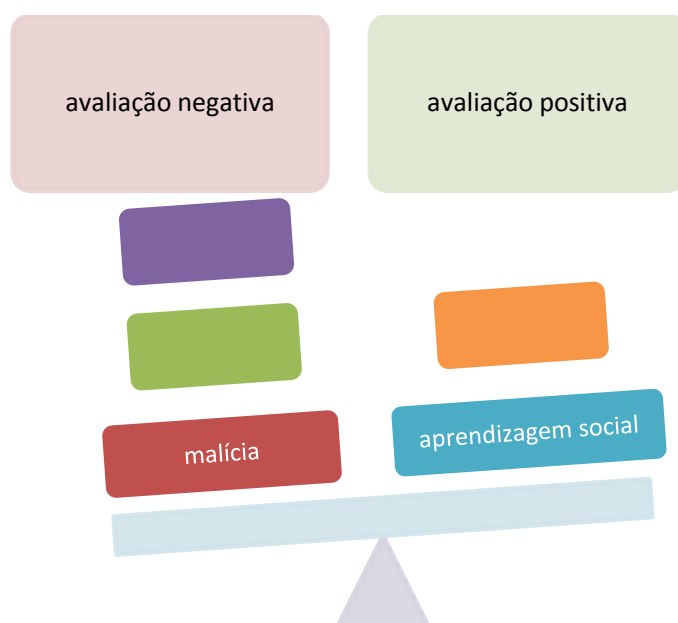


Figura 1. Perspetivas do rumor segundo Baumeister, Zhang e Vohs (2004).

Fonte: Elaboração própria.

Pode-se supor que os esforços para controlar o rumor no ambiente de trabalho refletem uma suposição profundamente enraizada de conteúdo negativo e perturbador.

O rumor é, assim, uma extensão da aprendizagem por observação, permitindo a aprendizagem os triunfos e desventuras de pessoas, para além da esfera de percepção imediata, sendo assim possível explicar alguns resultados empíricos sobre rumores, tendo em atenção que o rumor nem sempre é pejorativo (Baumeister, Zhang, & Vohs, 2004).

1.2 Problema de Investigação

Como visto, o rumor é uma constante na vida das organizações, podendo traduzir-se, em alguns casos, em situações menos positivas para os trabalhadores e para as organizações. Apesar deste facto, o rumor constitui-se por uma problemática muito pouco estudada no que diz respeito ao seu impacto na gestão das organizações. Se se atender ao seu impacto no bem-estar dos trabalhadores, então está-se perante uma área de estudo muito pouco explorada. Estas lacunas na investigação científica sobre o rumor suscitaram o interesse e alicerçaram a realização deste estudo.

Neste contexto, e para prossecução dos objetivos propostos, assume-se a seguinte pergunta central de investigação: *Como os rumores organizacionais influenciam o bem-estar dos trabalhadores?*

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Com base nesta pergunta foi definido como principal objetivo *determinar como os rumores influenciam o bem-estar dos trabalhadores das pequenas organizações.*

Porque se trata de uma temática pouco estudada, existem, naturalmente, muitas variáveis que se podem (e devem) estudar no sentido de um melhor entendimento do problema.

Assim, espera-se alcançar um melhor entendimento do rumor nas organizações, das suas origens, da prevalência e do seu impacto nos trabalhadores e nas organizações. E, por fim, mas não menos importante, espera-se contribuir para o estudo deste

fenómeno em termos nacionais e, quem sabe, internacionais, promovendo o interesse desta temática no seio académico e científico.

1.3.2 Objetivos específicos

Com base neste objetivo geral, espera-se perceber em que medida o rumor organizacional contribui para o bem-estar dos trabalhadores, assim como aferir se existem relações ou diferenças significativas, em termos da participação em rumores, em função das variáveis sociodemográficas e profissionais dos participantes.

Desta forma apresentam-se os seguintes objetivos específicos:

- Avaliar o tipo de rumores nas pequenas organizações (rumores de realização, ansiosos, antecipatórios ou agressivos);
- Determinar as principais origens dos rumores nas organizações;
- Perceber as motivações dos trabalhadores para a participação nos rumores;
- Analisar as atitudes dos trabalhadores face aos rumores organizacionais;
- Avaliar o impacto dos rumores no bem-estar afetivo dos trabalhadores;
- Avaliar as repercussões das variáveis sociodemográficas e profissionais (género, idade, habilitações literárias, antiguidade na empresa e na função) na motivação para a participação em rumores;
- Propor um instrumento de avaliação dos rumores no contexto organizacional.

1.4 Método da investigação

A metodologia de investigação utilizada nesta dissertação tem por base a abordagem desenvolvida por Quivy e Campenhoudt (2005) que define um procedimento, ou seja, a forma de progredir em relação a um objetivo, dividido em 3 áreas inter-relacionadas do processo criativo (*rutura, construção e verificação*) e 7 etapas (*pergunta de partida, exploração, problemática, modelo de análise, observação, análise das informações e conclusões*), conforme mostrado na Figura 2 na página seguinte.

Optou-se por um método de investigação quantitativo, baseado no pressuposto de ser o mais apropriado para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos inquiridos, através da utilização instrumentos estruturados (questionário impresso ou eletrónico), sendo representativo de um determinado universo, de modo que os seus

dados possam ser generalizados e projetados para aquele universo. Os questionários são frequentemente utilizados para a obtenção de dados sobre um amplo conjunto de questões e, em especial, sobre determinados padrões de comportamento (Lima, 2009).

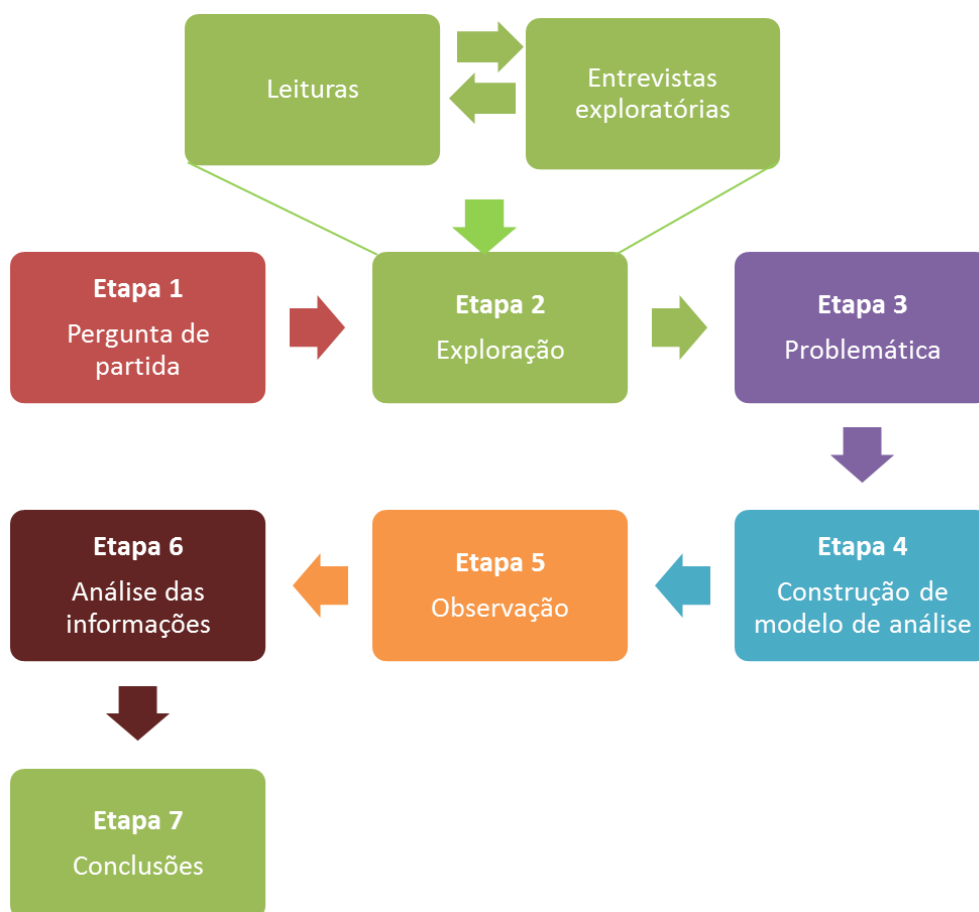


Figura 2. Etapas do Procedimento Científico.

Fonte: Adaptado de Quivy e Campenhoudt (2005, p. 27).

Com a finalidade de dar resposta aos objetivos desta investigação foi, assim, efetuada uma extensa e criteriosa revisão bibliográfica sobre o tema da dissertação, tendo sido consultados livros, capítulos de livros, revistas científicas, artigos científicos, dissertações de mestrado e teses de doutoramento.

Seguidamente foi feita uma aplicação prática desta temática em empresas Portuguesas de diversos setores de atividade, através da aplicação e distribuição de questionários aos colaboradores dessas empresas.

A análise dos resultados efetuada permitiu dar resposta às questões de investigação e às hipóteses formuladas e, assim, responder à pergunta central desta investigação.

1.5 Estrutura da dissertação

Esta dissertação é constituída por cinco capítulos que se centram e desenvolvem em volta do tema fulcral: *a influência do rumor no bem-estar dos colaboradores das organizações* (ver Figura 3).

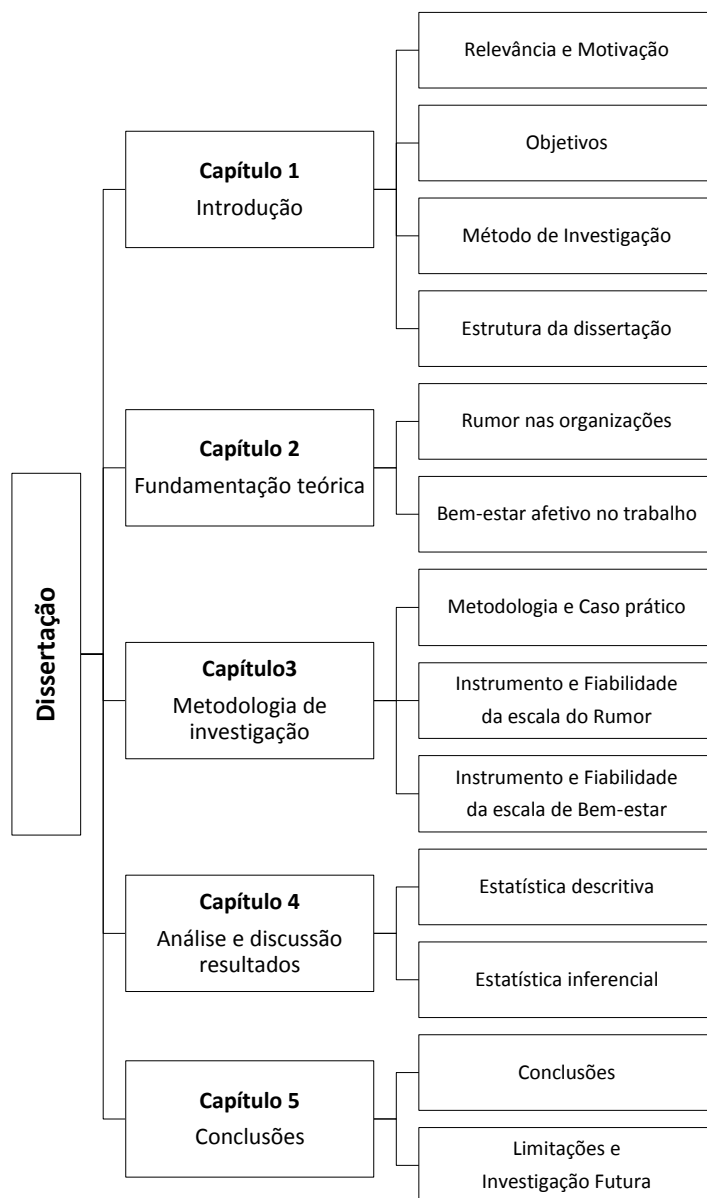


Figura 3. Estrutura da dissertação.

Fonte: Elaboração própria.

Assim, no presente capítulo foi apresentada a relevância e motivação para a escolha do tema, a qual levou à definição do problema de investigação, tendo sido apresentados também os objetivos da investigação, bem como a metodologia de investigação adotada.

No *segundo capítulo*, é realizada a fundamentação teórica baseada numa extensa e criteriosa revisão de literatura. Inicialmente, aborda-se o rumor nas organizações, averigua-se a sua origem, a motivação das pessoas para participarem em rumores e o impacto que estes possam ter para os trabalhadores e para as organizações. De seguida, definem-se os diferentes tipos de bem-estar, focalizando mais em pormenor o bem-estar dos trabalhadores nos seus locais de trabalho.

No *terceiro capítulo*, expõem-se os aspetos metodológicos que foram considerados para a realização deste estudo, sendo definidas as questões derivadas da pergunta central de investigação e as hipóteses de investigação, os instrumentos utilizados e os procedimentos, a caracterização dos participantes e da amostra considerada e, por fim, a fiabilidade das escalas utilizadas.

No *quarto capítulo* é apresentada a análise e discussão dos resultados, onde consta a estatística descritiva dos instrumentos de medida e a estatística inferencial no âmbito do teste das hipóteses, assim como o papel desempenhado pelas variáveis de controlo estudadas.

Para finalizar, no *quinto capítulo*, apresentam-se as conclusões finais desta investigação, bem como as suas limitações e recomendações para novos estudos relacionados com o tema investigado.

Capítulo 2 – Fundamentação Teórica

Neste capítulo serão apresentadas as referências teóricas dos conceitos de rumor, rumor na organização, motivação para a participação no rumor, bem-estar, bem-estar afetivo no trabalho, determinantes organizacionais no bem-estar e determinantes pessoais no bem-estar no trabalho.

Segundo Barthes (1987):

O rumor é o ruído daquilo que funciona bem. Daqui deriva este paradoxo: o rumor denota um ruído limite, um ruído impossível, o ruído daquilo que, funcionando na perfeição, não tem ruído; rumorejar é fazer ouvir a própria evaporação do ruído; o ténue, o confuso, o fremente são recebidos como os sinais de uma anulação sonora. (p. 75)

2.1 O rumor nas organizações

2.1.1 O que é o rumor

A palavra o rumor significa “ruído confuso de vozes; sussurro; murmúrio; alvoroço; notícia que corre de boca em boca; boato” (Porto Editora, 2003).

Para Dunbar (1996), o rumor é uma importante forma de comunicação social, que serve para manter as pessoas unidas, partilhando informações pessoais e sobre outros na sua comunidade social. Neste processo o vínculo entre narrador e ouvinte pode ser reforçado na medida em que estes conversam e talvez compartilhem informações de interesse mútuo. As informações contidas no rumor podem ter utilidade para o ouvinte, permitindo-lhe aprender sobre a pessoa-alvo, partindo do pressuposto de que a pessoa-alvo é alguém de dentro da esfera social do ouvinte, para que este possa exercer essa relação de forma mais eficaz em virtude de ter adquirido mais informações sobre esta pessoa.

Segundo Yerkovich (1977), o rumor é útil para enviar informações para os outros, para a influência social, e para o entretenimento. Sabini e Silver (1982) observaram que o rumor envolve essencialmente códigos de conduta e regras morais embutidos em histórias concretas.

O rumor é a aprendizagem por observação de um tipo cultural. Ao ouvir sobre as desventuras de outros, não iremos suportar os custos nós mesmos, porque teremos evitado com sucesso cometer o mesmo erro.

O rumor é um meio de comunicação com um potencialmente poderoso e eficaz meio de transmissão de informação sobre as regras, normas e outras orientações para viver em determinado ambiente cultural. O rumor refere-se a uma notícia não verificada sobre assuntos pessoais de outras pessoas, que é compartilhado informalmente entre os indivíduos. A transmissão do rumor é considerada importante para o estabelecimento de amizades (Rosnow, 2001), e para a troca de conhecimento (Suls, 1977). Não sendo de estranhar, que o rumor seja um elemento comum de conversação diária entre adultos e crianças (Taylor, 1977), e praticado através numa diversidade de culturas (Cox, 1970).

O rumor também tem usos menos benignos, pode ser usado para difamar os inimigos ou potenciais adversários (Galen, & Underwood, 1997); tem estado associado a vários problemas sociais, por exemplo, o incitamento a rebeliões (Rosenthal, 1971); pode até colocar em risco a segurança nacional (Allport, & Postman, 1947). Ben-Ze'ev (1994) observou que, apesar da conotação negativa do rumor, alguns indivíduos encaram o rumor de forma bastante positiva, reconhecendo o seu valor na aquisição de novos amigos e na recolha de informações, enquanto outros, optam por evitá-lo por completo.

Quanto mais complexa for a cultura, e quanto mais rapidamente esta mudar, mais útil será ouvir sobre os sucessos e fracassos dos outros na medida em que estas experiências revelam regras e orientações. A rapidez da mudança faz do rumor o formato ideal para comunicar regras novas ou revistas, contrariamente à utilização dos canais formais, em que se verifica um atraso na publicação das novas regras (Baumeister, Zhang, & Vohs, 2004).

Segundo Shibutani (1966), o conceito de rumor prende-se com a necessidade de resolver um problema coletivo e preenche a necessidade de obtenção de informação que esta não está acessível a todos os trabalhadores nos canais formais de informação, residindo o rumor organizacional nos canais informais.

Este tipo de informações acaba por se constituir como suplemento informacional aos canais formais, embora a informação que neles circule possa apoiar ou contrariar a informação oficial, uma vez que depende de vários fatores ou características situacionais, como adiante se verá (Michelson, & Suchitra Mouly, 2004).

Nesta dissertação, foi adotada a definição de rumor proposta por Andrade (1993):

O rumor é, em geral, a explanação de factos numa distorção intencional ou não da sua realidade. Essa distorção é, quase sempre, grosseira, mas nem por isso perde o seu valor. Ele difunde-se com grande velocidade, atingindo em pouco tempo os lugares mais distantes. (p. 111)

Embora pareça consensual que os rumores são informações que carecem de verificação que permita aferir se se tratam de informações verdadeiras ou falsas, a verdade é que os rumores são factos sociais que existem desde os primórdios da humanidade, desempenhando no contexto social um papel muito importante (Belen, Kropat, & Weber, 2011).

De forma a melhor ilustrar a importância dos rumores na vida das pessoas e com base no trabalho de McGinnis (1966), refere-se, como exemplo, a sucessão de rumores que sucederam ao assassinato do Presidente Kennedy, em Dallas em 1963.

No início as notícias eram escassas e difusas, o Presidente tinha sido alvejado, um polícia tinha morrido e alguém tinha sido detido num teatro. Os jornalistas, ao tentarem desesperadamente acompanhar o rápido desenrolar dos acontecimentos, disseminavam todo o tipo de informações, como o rumor que o Vice-presidente Johnson tinha sofrido um ataque cardíaco; um só atirador não podia ter disparado três tiros tão rapidamente; alguém teria disparado da linha de caminho-de-ferro que estava em frente ao cortejo presidencial. Os factos incontestáveis eram poucos: o presidente foi assassinado no dia 22 de Novembro ao ser atingido por duas balas, uma na cabeça, outra no pescoço, no momento em que se deslocava em campanha dentro da limusine presidencial descapotável em Dealey Plaza, Dallas, Texas. Um *ex-marine* chamado Lee Harvey Oswald foi oficialmente acusado do assassinato e, segundo o chefe da primeira comissão de investigação, Earl Warren, este teria agido sozinho. O comité concluiu que Oswald disparou três vezes, tendo errado o primeiro tiro, e estava escondido no sexto andar de um depósito de livros com vista para o trajeto da limusine, armado com uma espingarda manual Mannlicher com mira telescópica. O facto de Oswald ter sido assassinado dois dias depois de preso, durante a sua transferência para a prisão, sem ter sido julgado, e sem ter respondido a muitas das dúvidas em relação ao crime terá alimentado grande parte dos rumores. Um dos rumores era que a CIA terá sido a responsável pelo sucedido, porque o presidente estaria decidido a levar a público os arquivos secretos do serviço de inteligência referentes à descoberta de OVNI's. Um outro rumor era referente ao envolvimento da Reserva Federal Americana, o vice-presidente da época, Lyndon B. Johnson, supostamente, pretendia chegar à presidência

a qualquer custo. Fora dos EUA, um dos rumores apontava o líder cubano Fidel Castro como um dos mentores do assassinato de Kennedy. Um dos defensores deste rumor era o sucessor de Kennedy, Lyndon Johnson. “Kennedy estava a tentar apanhar Castro, mas Castro apanhou Kennedy primeiro”, terá dito numa entrevista a ABC News em 1968. As duas comissões realizadas pelo governo inocentaram o governo cubano de qualquer envolvimento. Um outro rumor apresentava como o principal suspeito o serviço secreto da antiga União Soviética (KGB). Para além da evidente rivalidade entre os dois países, colaborou para o crescimento dessa teoria o facto de Oswald ter fugido para a União Soviética enquanto era *marine* americano, ter morado lá por três anos, ter-se casado com uma russa e posteriormente, retornado aos EUA.

Um outro caso, e este muito atual, é o caso *Germanwings*, que rapidamente se transformou no caso Andreas Lubitz, fonte de muitos rumores e que ainda não viu ser apurada a verdade dos factos. Veja-se uma sucessão de rumores sobre o acidente:

- 24 Março 2015 – um Airbus A320 despenha-se em França, não há sobreviventes entre as 150 pessoas a bordo. O avião ficou destruído em pequenos destroços. A primeira caixa negra já foi encontrada. A maioria dos passageiros eram alemães, entre as vítimas há ainda 45 espanhóis e cidadãos turcos. O avião desintegrou-se, segundo vários relatos, e o acesso aos destroços é muito difícil. Testemunhas relataram aos *media* internacionais que ouviram «um barulho ensurdecido», como «uma bomba» ou «uma avalanche» nas montanhas (TVI online, 2015). O avião despenhou-se na região entre Digne-les-Bains e Barcelonnette. Os destroços são apenas acessíveis por via aérea, pois o aparelho despenhou-se numa zona montanhosa, a dois mil metros de altitude. As imagens que chegam do local mostram que as equipas de resgate já caminham entre os destroços. Não são ainda conhecidas as causas do acidente. Inicialmente, a meteorologia francesa admitiu a possibilidade do aparelho ter encontrado tempo instável, mas mais tarde, num comunicado, o instituto assumiu que o tempo no local do acidente estava «particularmente tranquilo». O presidente francês, François Hollande, foi a primeira autoridade de Estado a assumir que a esperança de encontrar sobreviventes era nula. Citado pela *France Presse*, Hollande anunciou que «as condições do acidente fazem pensar que não há nenhum sobrevivente». Angela Merkel também reagiu e lamentou a tragédia, indicando que já contactou com Hollande e Rajoy (primeiro ministro espanhol) e que vai trabalhar com as autoridades francesas para encontrar as causas do acidente. A chanceler adiantou ainda que já amanhã vai ao local do acidente, tal como Rajoy e Hollande. Inicialmente, o secretário de Estado dos Transportes de França, Alain Vidalies, anunciou que o piloto do avião emitiu um pedido de ajuda momentos antes da queda do aparelho. No entanto, à AFP, fonte da Direção Geral de Aviação Civil

precisou que não houve qualquer alerta da tripulação e que a decisão de colocar o avião em sinal de perigo partiu dos controladores aéreos por não terem qualquer contacto com o aparelho (Expresso online, 2015).

- 25 Março 2015 – o jornal *USA Today* (americano) noticiou que o jornal *Bild* (alemão) e a revista *Paris Match* (francês) alegam ter em sua posse vídeos gravados no interior do A320. Esses vídeos terão sido filmados alguns segundos antes do voo 4U-9525 da *Germanwings* se ter despenhado nos Alpes franceses. Apesar dos vídeos não terem sido publicados de imediato, a *Paris Match* diz serem audíveis os sons metálicos que foram encontrados nas gravações da primeira caixa negra. «Até ao fim, depois de um pesado abanão, os gritos foram intensificando. Depois nada» (Paris Match, Março 2015).
- 26 Março 2015 – continua-se sem se saber o que o que provocou a queda do A320 nos Alpes, as atenções focaram-se na alegada responsabilidade do copiloto. As autoridades francesas começaram a divulgar informação e responderam à pergunta central: Quem é Andreas Lubitz? O copiloto que supostamente derrubou o avião de forma voluntária nos Alpes franceses foi identificado pelos investigadores franceses como Andreas Lubitz, de nacionalidade alemã. Não havia suspeitas de terrorismo contra ele. O promotor disse acreditar que o copiloto cometeu suicídio. De acordo com os investigadores, «neste momento, nada permite dizer» que a queda do avião nos Alpes franceses foi um «atentado terrorista». Lubitz terá entrado para os quadros da Lufthansa, dona da *Germanwings* em Setembro de 2013, e era desde então copiloto de A320. Tinha 630 horas de voo. «Estava muito satisfeito com o trabalho na *Germanwings*. As coisas estavam a correr bem», disse um dos membros do aeroclube LSC em Montabaur, que se recorda dos primeiros voos de Lubitz. «Era um jovem normal que conseguiu passar de amador a profissional. Não creio que fosse capaz de fazer tal coisa», acrescentou este conterrâneo. A entrada para os quadros da companhia de baixo custo, *Germanwings*, coincidiu com a conquista da certificação da Administração Federal de Aviação dos EUA, que segundo esta organização «poderá fazer a diferença entre um voo seguro e um outro que termine em tragédia». A imprensa alemã descreve-o como um jovem simpático e agradável. Fã da corrida terá participado recentemente numa meia maratona organizada pela Lufthansa.
- 30 Março 2015 – A Lufthansa comunica que Lubitz informou em 2009 a escola de voo de que tinha sofrido um episódio de «depressão severa». De acordo com a CNN e BBC, documentos na posse da Lufthansa, informações de treinos e médicos, incluindo correspondência via email, já terão sido partilhados com os procuradores. Os novos dados, que surgem na sequência de a companhia aérea alemã ter aberto um inquérito interno, remetem para um esclarecimento prestado pelo próprio Lubitz aos instrutores. A Lufthansa já tinha revelado na semana anterior que interrompera a formação na

escola de pilotos em Bremen, por um período de seis meses e que essa situação «não era comum». Todavia, não adiantara detalhes sobre o motivo. Foi referido apenas superou com «sucesso» todos os testes e exames psicológicos necessários à obtenção licença para voar. O *The New York Times* adianta que a Lufthansa informa agora neste comunicado que o copiloto transmitiu a informação da depressão «quando tentou voltar à escola de voo após a paragem de meses nos estudos». A procuradoria de Düsseldorf que tem a seu cargo a investigação da tragédia do A320 nos Alpes franceses, revelou na segunda-feira que o copiloto foi sujeito a psicoterapia devido a «tendências suicidas», mas o tratamento ocorreu anos antes de obter a habilitação para voar. Mas, na semana passada, na sequência de buscas à casa dos pais em Montabaur, cidade natal de Lubitz, e à sua residência em Düsseldorf, a procuradoria anunciava terem sido encontrados atestados médicos rasgados, que comprovam um tratamento em curso e uma baixa que incluía o fatídico dia 24, sugerindo que Lubitz estaria a esconder uma doença do empregador. A gravação áudio do cockpit encontrada numa das caixas negras recuperada há precisamente uma semana sugerem que Lubitz terá aproveitado uma saída do piloto para trancar-se no interior e efetuar a manobra de descida a pique do avião até ao embate nas montanhas, no sul de França. Ignorou os apelos do piloto para abrir a porta de acesso à cabine de voo, sem dizer nada. No ficheiro analisado apenas se ouve a respiração «calma», segundo a investigação. «Por amor de Deus, abre a porta. Abre a maldita porta!», disse o comandante em desespero, que terá forçado a entrada com o machado de emergência, já que é possível ouvir sons metálicos. Sabe-se que era Patrick Sonderheimer porque se identificou. Ainda não foi recuperada a segunda caixa negra, com o registo dos parâmetros de voo, e as equipas de socorro continuam a lutar contra o tempo para recuperar os destroços que possam ajudar à investigação e identificar os restos mortais, a fim de permitir às famílias o luto. O Presidente Francês diz que os corpos deverão estar todos identificados até ao final da semana.

- 31 Março 2015 – segundo os amigos do copiloto, estão a culpá-lo de um crime, mas ele está inocente. Amigos e conhecidos de Lubitz criaram uma página no Facebook que intitularam “Andreas Lubitz A320, wir sind gegen die Hetzjagd” (somos contra a caçada), em que o apoiam e lançam suspeitas sobre um suposto encobrimento de problemas mecânicos do avião. Na página, com mais de 4 mil seguidores, são partilhadas desconfianças acerca do rumo que estão a levar as investigações. Levantam-se dúvidas acerca de apenas uma das caixas negras ter sido encontrada e há quem vá mais longe, e defenda que os registos de voz foram manipulados para fazer as culpas recair, exclusivamente, em Lubitz. De acordo com o site *Vocativ*, que fez uma análise exaustiva dos comentários da página criada pelos apoiantes do copiloto, muitos deles acreditam que as gravações foram editadas pela companhia-mãe da *Germanwings*, a

Lufthansa, para ocultar falhas mecânicas na aeronave. A ex-namorada de Lubitz também não escapa às observações de quem escreve na página, depois de ter dito que ele planeava uma ação que faria com que fosse lembrado: «Gostava de saber quanto dinheiro lhe ofereceram?» Os analistas do *Vocativ* concluíram que muitos dos seguidores da página são de Montabaur, a terra de Lubitz. «Acredito na inocência do Andy», escreveu uma antiga colega de escola do copiloto. Também o pastor da igreja luterana de Montabaur, Michael Dietrich, confirmou, no passado fim-de-semana, que a comunidade local apoia Lubitz. «O copiloto, a família, pertence à nossa comunidade, e nós apoiamo-los e compreendemo-los, não vamos esconder isso e vamos apoiar particularmente a família», disse o pastor à agência *Associated Press*. A Lufthansa, entretanto, veio negar qualquer envolvimento na análise da caixa negra, dizendo tratar-se de “rumores”. O porta-voz da companhia alemã garantiu que «ninguém da Lufthansa teve acesso aos registos de voz depois da queda e antes da conferência de imprensa em França». As autoridades alemãs terão encontrado em casa do copiloto um documento médico que o impediria de trabalhar. Mas Lubitz terá rasgado o documento e não comunicou os problemas à entidade patronal. Alguns órgãos de informação alemães avançam também que Lubitz estaria a atravessar problemas na sua relação amorosa. As autoridades já fizeram saber que têm em cima da mesa todas as teorias, incluindo as relacionadas com a personalidade de Lubitz, mas também a de avaria do avião. As autoridades alemãs terão encontrado em casa do copiloto um documento médico que o impediria de trabalhar.

- 1 Abril 2015 – o tenente-coronel da polícia francesa Jean-Marc Menichini disse que as alegações que dão conta da existência de um vídeo do acidente do A320 da *Germanwings* são «completamente falsas», noticia a CNN. Menichini disse que os telemóveis recolhidos no local do acidente não foram «ainda explorados» pelos investigadores. Estes telemóveis devem ser enviados para análise no Instituto de Investigação Criminal da Polícia Nacional em Rosny-sous-Bois, perto de Paris, disse o tenente-coronel Menichini. O procurador francês encarregado da investigação criminal sobre a queda do A320 da *Germanwings* pediu, para que eventuais detentores de vídeos relacionados com o desastre aéreo o enviassem aos investigadores. «Caso alguma pessoa tenha esse vídeo, ela deve entregá-lo sem demora aos investigadores», disse Brice Robin num comunicado enviado à AFP. O procurador negou que «no estado atual das investigações figure no inquérito um ou mais vídeos sobre a queda do Airbus A320». A existência de um vídeo com os alegados últimos momentos antes do embate do A320 da *Germanwings* filmados por um smartphone foi mencionada pelos jornais *Paris Match* e *Bild* na noite de terça-feira. Segundo a publicação francesa, que visionou as imagens do

vídeo, a cena «caótica» não permite reconhecer ninguém, mas é possível ouvir os gritos dos passageiros e as palavras «Meu Deus», em várias línguas.

O titânico impacto do avião no solo, onde terá embatido a 700 quilómetros por hora, também danificou as duas caixas negras do A320. A que regista as conversas entre os pilotos e os controladores de voo ou os ruídos no *cockpit*, descoberta no dia do acidente e já analisada pelos peritos abriu a porta à tese de suicídio do copiloto. Da outra, foi encontrada apenas a estrutura exterior e ninguém sabe onde está a unidade de memória que registou informações cruciais como a altitude, velocidade e direção do aparelho. No canal de televisão alemão ARD, um ex-piloto e atual administrador da Lufthansa, Kay Kratky, admitiu que poderá ficar para sempre perdida na montanha, pois embora para facilitar a sua localização estes dispositivos emitam um sinal rádio alimentado por uma bateria, neste caso, a caixa negra está muda. Mas os homens no terreno ainda não terão perdido a esperança e admitem que a unidade de memória possa estar enterrada. O capitão Yves Naffrechoux, dos Rangers da Montanha, disse à agência *France-Presse* que se a caixa não tiver ficado completamente destruída estará algures entre os destroços. “Temos de trabalhar com todo o cuidado. Temos de procurar debaixo de cada pedaço do avião e afastar rocha por rocha”, afirmou o ranger. Os destroços estão espalhados por uma área de 20 mil metros quadrados. Ao longo da semana diversos pilotos e peritos na investigação de acidentes aéreos defenderam que só o cruzamento da informação contida nas duas caixas negras é que poderá esclarecer o que efetivamente aconteceu na manhã do dia 24 (Expresso Online, 2015).

Estes dois casos permitem demonstrar como os rumores se espalham e afetam quem os ouve ou vivencia.

Para McGinnis (1966) o rumor é normalmente definido como uma notícia falsa ou não confirmada. Da mesma forma, um rumor deixa de o ser quando é confirmado oficialmente como notícia verdadeira. Sobre este facto, o mesmo autor refere que, no final da II Guerra Mundial, muitos americanos consideraram como sendo um rumor a morte do presidente Roosevelt, até esta notícia ter sido confirmada pelos órgãos de informação.

Apesar de existirem rumores positivos e rumores negativos, a investigação nesta área tem vindo a sugerir que os rumores negativos são os mais predominantes (Bordia, Jones, Callan, & Difonzo, 2006).

2.1.2 A origem dos rumores nas organizações

Uma característica típica dos rumores tem que ver com o facto de não se conhecer a sua origem exata, já que se trata de informação que chega aos recetores da mensagem ‘em terceira mão’ (Suls, 1977). Segundo Michelson e Suchitra Mouly (2004) os rumores originam-se de forma espontânea, em função de determinadas características situacionais, pelo que existem diversos tipos de rumores, cada um servindo um propósito muito específico e que podem ser agrupados nas seguintes quatro categorias: (i) rumor de realização; (ii) rumor ansioso; (iii) rumor antecipatório; e (iv) rumor agressivo.

Estas categorias caracterizam os sentimentos dos indivíduos que fundamentam o aparecimento de cada um destes tipos de rumores. Assim, os *rumores de realização* expressam, essencialmente, um sentimento de esperança relativamente a uma situação específica que as pessoas que o fazem circular gostariam de alcançar. Este tipo de rumor pode acontecer quando, por exemplo, um trabalhador gostaria de ver alterada uma situação de trabalho que considera problemática e, ao expressar uma solução possível para o problema, manifesta a esperança de conseguir modificar para melhor a situação atual (Michelson, & Suchitra Mouly, 2004).

Já em relação aos *rumores ansiosos*, a sua principal origem reside no medo dos indivíduos, face a determinado acontecimento. Tratando-se de um acontecimento negativo, os recetores deste tipo de rumores são invadidos por sentimentos de desconforto. Como exemplo de um rumor ansioso, refira-se a perspetiva dos trabalhadores sobre a possibilidade de despedimentos motivados pelas fortes quebras das vendas dos produtos/serviços que obrigam as organizações a reestruturações (Michelson, & Suchitra Mouly, 2004).

Os *rumores antecipatórios* têm, por norma, a sua origem em situações ou acontecimentos pautados pela ambiguidade. Situações organizacionais em que existe, por exemplo, um lugar hierarquicamente elevado a ser preenchido, pode dar origem a rumores sobre a escolha de um membro do seio organizacional ou de uma pessoa externa à organização (Michelson, & Suchitra Mouly, 2004).

Por último, existem os *rumores agressivos* que se caracterizam por uma intenção deliberada de prejudicar a carreira profissional de alguém. Os rumores de cariz sexual são, habitualmente, os que melhor exemplificam este tipo de rumores, cujo objetivo principal é o de denegrir a reputação das pessoas (Michelson, & Suchitra Mouly, 2004).

Contudo, outras teorias existem sobre os rumores nas organizações e, neste âmbito, a falta de uma estrutura eficiente de comunicação formal parece ser um fator determinante no aparecimento e prevalência dos rumores organizacionais (Strategic Direction, 2002).

Robbins (1991) defende que, no seio organizacional, os rumores se associam a objetivos, sendo os quatro principais: “estruturar e reduzir a ansiedade; dar sentido à informação limitada ou fragmentada; servir como veículo para organizar os elementos de um grupo, e possíveis «outsiders», em coligações; e, finalmente, para assinalar o estatuto ou poder do emissor” (p. 209).

Segundo Davis (1969), o rumor é considerado como uma parte inevitável da vida organizacional. Apesar de rumores e rumor abranger um variado número de disciplinas, psicologia, sociologia, antropologia e comunicação, nas disciplinas organizacionais, o interesse dos investigadores neste fenómeno tem sido quase insignificante (Noon, & Delbridge, 1993), o que é surpreendente, dado que o rumor tem o potencial de prejudicar as organizações, através da transmissão de informações imprecisas e insinuações, baixar a moral e prejudicar a produtividade (DiFonzo, Bordia, & Rosnow, 1994). Mas, nem tudo sobre rumor é negativo. Podem ser obtidos, potenciais benefícios, por exemplo, os gestores que usam a rede de comunicação organizacional informal, são muitas vezes bem-sucedidos no seu esforço de avaliação dos efeitos das novas políticas e procedimentos, através da reação dos trabalhadores (Mishra, 1990).

Com efeito, Marinho (2013) salienta o facto de a comunicação organizacional ter características próprias e de sustentar os jogos de poder e de influência. Neste sentido, Littlejohn e Foss (2010) classificam as organizações como “sistemas complexos predominantemente estruturados em torno de eventos de comunicação” (p. 197).

Para Torquato (1986) a comunicação institucional segue a cadeia hierárquica em sentido descendente, o que significa que o retorno da mensagem (ascendente) é bloqueado, permitindo assim que a comunicação se desenvolva lateralmente, o que faculta a criação de redes informais que se alimentam de todo o tipo mensagens, gerando assim alguns polos de desconforto e alterando o comportamento normal dos colaboradores.

A comunicação nas organizações é caracterizada por Kreps (1990), como:

O processo através do qual membros de uma organização reúnem informação pertinente sobre esta e sobre as mudanças que ocorrem no seu interior e a fazem

circular endógena e exogenamente. A comunicação permite às pessoas gerar e partilhar informações, que lhes dão capacidade de cooperar e de se organizarem. (pp. 11-12)

Quando esta comunicação é mais informal e genericamente aceite pelos membros organizacionais, tende a aparecer o fenómeno de *grapevine* (Mishra, 1990). Este conceito terá surgido durante a Guerra Civil Americana, época em que as comunicações eram transmitidas por redes de telégrafo arcaicamente penduradas em árvores, de tal forma emaranhadas que se assemelhavam a braços de vinhas entrelaçadas, sendo péssima a qualidade destas comunicações (Kretiner, 1983). Muitos rumores partiam desta adulteração da transmissão, o que fez com que o termo *grapevine* ganhasse popularidade.

Hoje, este termo é usado para definir as comunicações informais, tanto no seio das organizações como fora delas. Segundo Newstrom e Davis (1997), este conceito segue normalmente um padrão *cluster* (ou cacho), uma vez que ocorre quando um funcionário passa uma informação a três ou quatro colegas. Destes, apenas dois irão passar a mensagem adiante, difundindo-a geralmente a mais do que uma pessoa. Na opinião destes autores, à medida que a mensagem vai sendo exponencialmente difundida pelos vários recetores, vai também definhando, pois nem todos os recetores se tornam emissores. Baker e Jones (1996) preocupam-se com o funcionamento da *grapevine* em situações de disfuncionalidade organizacional, referindo que estas podem criar barreiras a uma comunicação aberta, e que embora os gestores digam que têm preferência pelos canais de comunicação diretos, os funcionários para receber e enviar informação estão muitas das vezes dependentes da *grapevine*. Apesar de em algumas das organizações esta ser um meio válido e até fiável na recolha de informação, deixa de o ser quando a organização desenvolve algumas disfuncionalidades (Baker, & Jones, 1996). Existe alguma tendência para pensar que a *grapevine* não é muito fidedigna, bastando que parte da informação não esteja correta ou completa, para que toda ela passe a ser inexata. Apesar de, por tendência, transmitir a verdade, raramente transmite toda a verdade (Newstrom, & Davis, 1997).

Este processo de comunicação informal torna-se indispensável, pois transmite aos gestores o *feedback* dos elementos da organização e respetivos problemas.

Mishra (1990) considera que este tipo de rumor nas organizações manifesta-se assim que os funcionários chegam ao local de trabalho e perdura ao longo do dia, nos

corredores, nas esquinas, nas reuniões e, especialmente, durante as pausas para café ou almoço, sem que as chefias tenham qualquer controlo sobre o tópico das conversas.

Adicionalmente, este autor salienta que o rumor sobrevive para além do final do dia de trabalho, através de empregados que se encontram em clubes desportivos ou sociais, em bares ou em restaurantes. No dia seguinte, o ciclo reinicia-se. No entanto, e porque ajuda as pessoas a terem mais acesso a informações, o rumor é muito útil como complemento dos canais formais de comunicação (Mishra, 1990).

Do ponto de vista organizacional, o rumor como canal de comunicação apresenta vantagens e desvantagens, cabendo à organização saber aproveitar os seus aspetos positivos e saber gerir os negativos. Muitos gestores já se aperceberam desta realidade, e tentam explorar este processo da melhor maneira, por forma a ser vantajoso para a organização. Uma das possibilidades será divulgar a informação para a *grapevine* para que a informação a circular seja o mais correta possível (Newstrom, & Davis, 1997). No âmbito dos aspetos positivos, a *grapevine* ajuda a identificar problemas pendentes, a antecipar mudanças organizacionais, a melhorar a eficiência organizacional e a desenvolver uma maior coesão entre os grupos de trabalho (Crampton, Hodge, & Mishra, 1998). No que refere os aspetos negativos, esta pode contribuir para a criação de barreiras, dificuldades e desvios (Reilly, & DiAngelo, 1990).

2.1.3 Motivação para a participação em rumores

Segundo Keefer (1993), as características que mais fortemente motivam os indivíduos para a prática do rumor são a necessidade de afirmação pessoal, a vontade de exercer domínio sobre os outros, assim como, a necessidade de obtenção de aprovação social. No entanto, os indivíduos que abusam desta situação tendem a gerar antipatias e a ficar sujeitos à condenação moral, dado que os destinatários dos rumores acabarão por desenvolver uma saturação relativamente aos emissores.

Kapferer (1989) refere que o ambiente organizacional é o mais favorável ao surgimento dos rumores. A motivação das pessoas para o aparecimento deste fenómeno resulta frequentemente de sentimentos de instabilidade e de incertezas no que concerne às suas vidas profissionais. Excluindo os quadros das organizações e algumas chefias intermédias, os trabalhadores têm um acesso limitado às diretrizes de gestão e à estratégia, que poderão ter reflexos no seu futuro, só tomando o devido conhecimento quando essas decisões já foram implementadas como, por exemplo, no caso de

despedimentos, de mudanças de local de trabalho, de aumentos de vencimento, de promoções ou novas admissões.

Este secretismo, segundo Kapferer (1989), é o precursor de uma tensão que motiva a proliferação dos rumores que nascem como resposta aos diversos fatores de instabilidade e variam consoante a conjuntura que a organização atravessa: em situação de estabilidade e crescimento, a venda de um equipamento de produção é encarada como um reinvestimento em meios mais eficazes. Inversamente, se o mesmo acontecimento ocorrer em período de crise financeira, especula-se de imediato que poderá estar a acontecer uma liquidação da organização. Na perspetiva deste autor, os rumores gerados por estas situações servem, assim, para reduzir os níveis de ansiedade dos trabalhadores e para, eventualmente, potenciar uma ação de mobilização com vista à reivindicação de direitos ou à tentativa de obtenção de algum controlo dos acontecimentos.

Shibutani (1966) defende que o rumor é fundamentalmente motivado pelo “medo, pavor, ansiedade ou apreensão” (p. 35) dos indivíduos perante situações adversas, ou sobre as quais não têm controlo direto.

Outra motivação para o rumor, segundo Knapp (1994) e Belen, Kropat e Weber (2011), resulta da intenção deliberada de manipulação nas situações de conflito. Estes autores aludem ao facto de, durante a II Grande Guerra Mundial, os serviços secretos Alemães terem utilizado o rumor para desmoralizar as tropas Francesas. Também apontam como exemplo a utilização do rumor para condicionar os mercados financeiros.

Por fim, e numa perspetiva totalmente oposta, Michelson e Suchitra Mouly (2004) salientam que o rumor pode ter um papel de entretenimento ou de divertimento, em virtude do prazer que pode gerar a quem deles participa. Esse prazer surge quando as narrativas ajudam a quebrar as rotinas diárias do trabalho ou da vida das pessoas. Será portanto difícil demonstrar que o rumor é sempre motivado por intenções maliciosas, podendo, em muitos casos, ser usado para pura diversão e prazer.

Embora a participação em rumores possa ter um impacto negativo nas pessoas que neles participam (como o desprezo por parte de alguns membros organizacionais, por exemplo), a verdade é que esta situação nem sempre se verifica (Michelson, & Suchitra Mouly, 2004). De facto, apenas nos casos em que os rumores consistem no tipo de informações maliciosas, ou quando estas não são verdadeiras, é que existe uma maior

propensão para que os seus transmissores sejam vistos com infratores (Tebbutt, & Marchington, 1995).

No que concerne às organizações, Michelson e Suchitra Mouly (2004) são da opinião que os gestores devem dar aos rumores a importância que estes merecem, não apenas porque se constituem como uma importante forma de comunicação, como porque daí podem retirar benefícios tais como, por exemplo, a rapidez com que a informação é disseminada pelos trabalhadores, como uma forma de avaliar as reações dos trabalhadores a determinadas mudanças que estão a ser equacionadas, assim como um meio de se reforçarem os vínculos entre colegas de trabalho e entre chefias e colaboradores, com reflexos potencialmente positivos nas estruturas formais das organizações. Na verdade, existem muitos funcionários que dependem frequentemente do *grapevine* para receber e enviar informação (Baker, & Jones, 1996).

2.1.4 Síntese do subcapítulo (O rumor nas organizações)

Neste subcapítulo foi realizada uma abordagem geral ao rumor no âmbito das organizações. Apesar de parecer consensual que os rumores são informações que carecem de verificação que permita aferir se se tratam de informações verdadeiras ou falsas, os rumores são factos sociais que existem desde os primórdios da humanidade, desempenhando um papel indispensável no contexto organizacional, apresentando vantagens e desvantagens. Este canal de comunicação informal transmite aos gestores o *feedback* dos elementos da organização e respetivos problemas, cabendo à organização saber aproveitar os seus aspetos positivos e saber gerir os negativos.

Assim, nesta dissertação, rumor define-se como a explanação de factos numa distorção intencional ou não, quase sempre, grosseira, da sua realidade e que se difunde com grande velocidade, atingindo em pouco tempo os lugares mais distantes (Andrade, 1993, p. 111).

2.2 Bem-estar afetivo no trabalho

Embora existam modelos teóricos e empíricos bastante consistentes para o bem-estar geral, o mesmo não se aplica ao bem-estar no trabalho, não havendo consenso sobre as definições que afetam os poucos estudos direccionados para o contexto de trabalho. Neste sentido, para uma melhor compreensão do bem-estar no trabalho, ir-se-á

começar por apresentar as principais correntes na área do bem-estar geral, e de seguida, identificar as influências dessas correntes na compreensão do bem-estar no trabalho e discutir as suas definições.

A felicidade e bem-estar são geralmente considerados como sinónimos. De acordo com Albuquerque e Tróccoli (2004), o campo do bem-estar refere-se ao estudo científico da felicidade. Destacam-se duas correntes na área do bem-estar geral: a do *bem-estar subjetivo* e a do *bem-estar psicológico*, tendo como principal diferença a conceção de felicidade adotada, conforme a Figura 4.

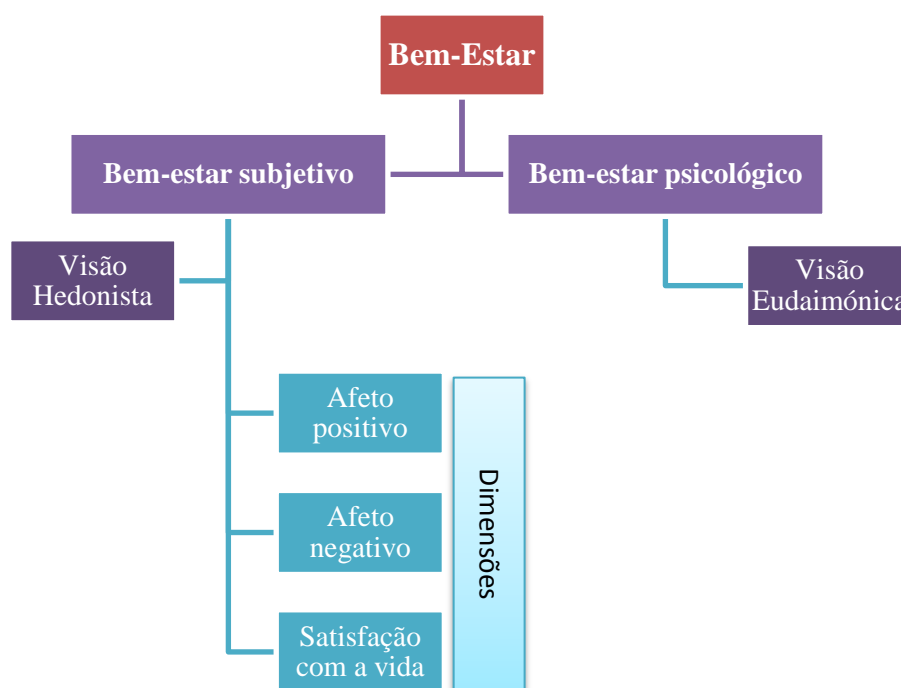


Figura 4. Correntes na área do bem-estar geral.

Fonte: Elaboração própria.

O conceito de *bem-estar subjetivo* baseia-se na ideia de felicidade que advém da tradição hedonista. Ryan e Deci (2001), autores que adotaram uma visão hedonista da felicidade, defendem que o bem-estar compreende a experiência de prazer *versus* desprazer, a qual resulta dos julgamentos sobre os elementos positivos e negativos da vida. O bem-estar é um estado de satisfação do indivíduo com ele mesmo e com o seu meio, referindo-se ao que as pessoas pensam e sentem no que diz respeito às suas vidas, e alcançado pelo equilíbrio entre as emoções positivas e as negativas.

Seguindo a tradição hedonista de felicidade, o bem-estar é fenómeno amplo que inclui respostas emocionais do indivíduo e julgamentos globais sobre sua satisfação com a vida. As respostas emocionais correspondem a emoções e humores, o afeto, e

representam as avaliações e reações do indivíduo sobre eventos atuais da sua vida. Julgamentos sobre a satisfação com a vida são considerados aspectos cognitivos do bem-estar e, segundo Diener (1984) e Diener, Suh, Lucas e Smith (1999), consistem numa dimensão diferente dos afetos. O bem-estar pode estar mais relacionado com a frequência com que se experimentam emoções positivas, do que com a intensidade destas (Diener, Oishi, & Lucas, 2003).

O bem-estar subjetivo está estruturado em três dimensões (conforme a Figura 4): o afeto positivo; o afeto negativo; e a satisfação com a vida (Albuquerque, & Trócoli, 2004; Diener et al., 1999).

Na Tabela 1 apresentam-se os sentimentos presentes em cada dimensão (Diener et al., 1999).

Tabela 1. *Dimensões do bem-estar subjetivo.*

Afetos Positivos	Afetos Negativos	Satisfação com a vida
Alegria	Culpa e vergonha	Desejo de mudar a vida
Elação	Tristeza	Satisfação com a vida atual
Contentamento	Ansiedade ou preocupação	Satisfação com a vida passada
Orgulho	Ódio	Estimativa de satisfação com o futuro
Afeição	Stresse	
Felicidade	Depressão	
Êxtase	Inveja	

Fonte: Diener e colaboradores (1999).

Para Albuquerque e Trócoli (2004), o *afeto positivo* é um sentimento transitório, “um contentamento hedónico puro experimentado num determinado momento como um estado de alerta, de entusiasmo e de atividade” (p. 154).

O *afeto negativo* é um sentimento transitório que “inclui emoções desagradáveis como ansiedade, depressão, agitação, aborrecimento, pessimismo e outros sintomas psicológicos aflitivos e angustiantes” (Albuquerque, & Trócoli, 2004, p. 154).

A *satisfação com a vida* é baseada no julgamento cognitivo da própria vida e inclui as circunstâncias da vida da pessoa e os padrões escolhidos por esta (Diener et al., 1999).

Pelo que se conclui que o *bem-estar subjetivo* é a ocorrência com frequência de *afetos positivos*, e mais raramente de *afetos negativos*, em conjunto com a *satisfação com a vida*.

O *bem-estar psicológico* adota uma visão eudaimónica da felicidade. Segundo Aristóteles, o objetivo supremo de todo comportamento é a felicidade ou eudaimonia. A

eudaimonia refere-se à felicidade hedónica e à realização do potencial pessoal e da autorrealização. Os investigadores desta área partem da premissa de que os investigadores hedonistas têm negligenciado os fatores essenciais para a definição de bem-estar.

Riff e Keyes (1995) propõem seis elementos que definem o *bem-estar psicológico* teoricamente e operacionalmente (Figura 5), argumentando que um indivíduo com um bem-estar elevado será aquele que apresenta altos índices de autoaceitação, relação positiva com os outros, autonomia, controlo do ambiente, propósito na vida e crescimento pessoal.

Auto-aceitação	<ul style="list-style-type: none"> • atitudes positivas do indivíduo em relação a si mesmo
Relação positiva com os outros	<ul style="list-style-type: none"> • satisfação e confiança na relação com os outros
Autonomia	<ul style="list-style-type: none"> • autodeterminação, • independência e autorregulação do comportamento
Controlo do ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • habilidade do indivíduo para escolher ou criar situações adequadas às condições pessoais
Propósito na vida	<ul style="list-style-type: none"> • sentido de direção que contribui para a perceção de que a vida é significativa
Crescimento pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • desenvolvimento do potencial do indivíduo e da sua expansão como pessoa

Figura 5. Elementos definidores do bem-estar psicológico, segundo Riff e Keyes (1995).

Fonte: Elaboração própria.

Pode-se considerar o bem-estar caracterizado pela felicidade hedónica como um estado afetivo, em que os afetos positivos prevalecem sobre os negativos, pelo que estas duas correntes do bem-estar geral afetam os estudos sobre o bem-estar no trabalho.

O *bem-estar no trabalho* é uma temática ainda pouco explorada pela literatura, o que torna difícil encontrar uma definição globalmente aceite para este conceito (Utriainen, Kyngas, & Nikkila, 2011). Esta torna-se ainda mais complexa se se tomar em consideração que o simples facto de se trabalhar (em termos do tempo que as pessoas despendem nos seus locais de trabalho) é o suficiente para influenciar negativamente o bem-estar dos indivíduos (Beal, & Ghandour, 2011).

Muitos investigadores da linha do bem-estar psicológico têm adotado o modelo da Saúde Mental de Warr de 1987, como base para definir e operacionalizar o bem-estar

no trabalho. O modelo de Warr (2007) propõe cinco dimensões para a definição da saúde mental: afeto, aspiração, autonomia, competência e funcionamento integrado, conforme mostrado na Figura 6.

Afeto	<ul style="list-style-type: none"> • refere-se às emoções e humores
Aspiração	<ul style="list-style-type: none"> • diz respeito ao interesse do indivíduo pelo seu ambiente e por atividades pessoalmente significativas
Autonomia	<ul style="list-style-type: none"> • refere-se ao grau em que a pessoa consegue resistir a pressões do ambiente
Competência	<ul style="list-style-type: none"> • refere-se à habilidade do indivíduo para enfrentar com sucesso as demandas e os problemas do dia a dia
Funcionamento integrado	<ul style="list-style-type: none"> • refere-se ao funcionamento do indivíduo como um todo e à múltipla relação entre os elementos das dimensões anteriores

Figura 6. Dimensões do modelo de Saúde Mental de Warr (2007).

Fonte: Elaboração própria.

Van Horn, Taris, Schaufeli e Scheurs (2004) propuseram uma estrutura do bem-estar no trabalho baseada na tradição do bem-estar psicológico, utilizando o modelo de Saúde Mental de Warr de 1987 e a teoria de Riff de 1989 sobre o bem-estar geral. Partiram do pressuposto de que o bem-estar no trabalho consiste na avaliação positiva das várias características do trabalho, incluindo aspetos afetivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos. Assim, propuseram cinco dimensões para a compreensão do constructo bem-estar no trabalho: a dimensão afetiva, o bem-estar profissional, o bem-estar social, o cansaço cognitivo e a dimensão psicossomática, conforme mostrado na Figura 7 na página seguinte.

Analisando as dimensões do modelo de Van Horn e colaboradores (2004), a *dimensão afetiva* do bem-estar no trabalho inclui as variáveis (i) *afeto*, representado pela frequência de ocorrências de sentimentos e emoções; (ii) *exaustão emocional*, estruturada em três dimensões clássicas do conceito de esgotamento profissional: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal; (iii) *satisfação no trabalho*, vista como o grau de satisfação do trabalhador em relação aos colegas, à organização e à própria atividade do trabalho; e (iv) *comprometimento*

organizacional, visto como englobando a identificação e o envolvimento do trabalhador com a organização.



Figura 7. Dimensões do modelo de Bem-Estar no Trabalho de Van Horn e colaboradores (2004).

Fonte: Elaboração própria.

A dimensão *bem-estar profissional* assume o aspecto motivacional da estrutura proposta, e compreende as variáveis: (i) *autonomia*, vista como a liberdade do trabalhador para tomar as suas próprias decisões no trabalho; (ii) *ambição ou aspiração*, como a procura de novos desafios no trabalho; e (iii) *competência profissional*, vista como a convicção ou percepção do trabalhador de que pode gerir eficazmente, resolvendo com sucesso, os problemas da sua atividade profissional (Van Horn, et al., 2004).

Relativamente à dimensão *bem-estar social*, esta absorve também o aspeto comportamental do bem-estar profissional e inclui dois tipos de conceito: (i) a *despersonalização* derivada da proposta de esgotamento profissional, referente a atitudes negativas ou de indiferença em relação aos colegas de trabalho; e (ii) a

qualidade das relações sociais na organização que inclui a percepção do indivíduo de ser procurado pelos colegas para conselhos e apoio (Van Horn, et al., 2004).

A dimensão *cansaço cognitivo* é baseada no aspeto cognitivo do bem-estar profissional e diz respeito ao funcionamento cognitivo do trabalhador, isto é, o quanto o trabalhador consegue processar novas informações e concentrar-se no trabalho (Van Horn, et al., 2004).

Para finalizar, a *dimensão psicossomática* refere-se à ausência ou à presença de queixas psicossomáticas, tais como dores de cabeça e de estômago. Pode-se concluir que o bem-estar no trabalho se apresenta, nesta perspetiva, como um constructo bastante amplo e multidimensional (Van Horn, et al., 2004).

Van Horn e colaboradores (2004) realizaram com uma amostra de professores holandeses um conjunto de testes estatísticos, com os quais confirmaram a estrutura multidimensional proposta e demonstraram, também, que os fatores estavam relacionados entre si. Assim, a *dimensão afetiva* revelou ser a mais representativa, e entre as quatro variáveis constituintes da dimensão afetiva, o *afeto*, operacionalizado como emoções no trabalho apresentou-se como sendo a variável mais representativa. Os autores concluíram que o bem-estar é essencialmente refletido no estado emocional do trabalhador, servindo de suporte à avaliação do bem-estar no trabalho, principalmente em termos afetivos, tal como já proposto por Daniels (2000).

Para Daniels (2000), os investigadores que adotam a abordagem do bem-estar psicológico no contexto do trabalho definem e operacionalizam o bem-estar no trabalho misturando o bem-estar em si com os seus possíveis antecedentes cognitivos. Uma forma de amenizar o problema será considerar apenas o aspeto mais relevante e central do bem-estar, o afeto. Sendo o bem-estar afetivo uma experiência cumulativa de afetos, relativa a domínios específicos da vida e, em relação ao trabalho, correspondendo aos afetos, às emoções e humores vivenciados pelo trabalhador. As emoções no trabalho constituem, assim, o elemento definidor de bem-estar no trabalho.

Apesar da semelhança com a abordagem do bem-estar subjetivo, Daniels (2000) não considera a satisfação no trabalho como elemento definidor do bem-estar e propõe que o bem-estar no trabalho seja considerado o bem-estar afetivo no trabalho, devendo este ser abordado como a prevalência das emoções positivas no trabalho. Seguindo esta tendência, Warr (2003) definiu o bem-estar no trabalho em termos unicamente afetivos: os humores e as emoções. Posteriormente passou a defender dois elementos centrais no bem-estar no trabalho: um baseado na *felicidade hedónica*, que corresponde aos

sentimentos de prazer vivenciados pelo indivíduo; e outro elemento relativo a aspetos *eudemónicos*, como o caso do desenvolvimento de atributos pessoais, a exploração do potencial pessoal, a realização e expressão de si mesmo (Warr, 2007).

Os investigadores que adotaram a visão do bem-estar psicológico têm verificado que as emoções consistem num elemento essencial do bem-estar no trabalho. Ao serem consideradas apenas as emoções, a percepção de expressividade e a autorrealização passam a ser um aspeto ignorado. Waterman (1993) e Warr (2007) destacaram a importância das dimensões hedónicas e eudemónicas e criticaram a visão limitada oferecida por uma abordagem unicamente hedonista da felicidade. Assim, o bem-estar no trabalho pode ser definido como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que expressa e desenvolve, no seu trabalho, os seus potenciais e/ou habilidades de forma a alcançar as suas metas de vida. Neste contexto o bem-estar no trabalho inclui os aspetos afetivos e os cognitivos, englobando desta forma os pontos centrais da abordagem hedonista e da abordagem eudemónica. Além disso, esta definição permite que o conceito seja aplicado em diferentes contextos de trabalho, organizacionais ou não.

Jackson, Rothmann e Van de Vijver (2006) são da opinião que o bem-estar no trabalho dependerá mais da maneira como a empresa motiva, forma e proporciona condições aos colaboradores, para que estes se possam valorizar e evoluir na carreira.

Por outro lado, as mudanças positivas na organização do trabalho, nomeadamente aquelas que visam as melhorias nas práticas organizacionais (i.e., o apoio das chefias, as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional e a influência dos próprios trabalhadores na escolha das tarefas, da distribuição, dos métodos, do ritmo, das ferramentas e dos colegas de trabalho), também se constituem como fatores determinantes no bem-estar dos trabalhadores (Tuomi, Vanhala, Nykyri, & Janhonen, 2004).

Segundo Utriainen, Kyngas e Nikkila (2011) o bem-estar no trabalho pode ser entendido como um ambiente de trabalho agradável e emocionalmente favorável aos indivíduos, assim como pela existência de uma visão positiva da parte dos membros organizacionais.

Contudo, se se atender à opinião dos trabalhadores quanto ao que, com base nas suas experiências pessoais, consideram ser o *bem-estar no trabalho*, então pode-se entendê-lo como a segurança e a salubridade do trabalho, boa liderança, competência, gestão da mudança e organização do trabalho, o suporte da comunidade de trabalho ao

indivíduo, e o quão significativo e gratificante a pessoa percebe o seu trabalho (Anttonen, & Räsänen, 2008), sendo esta a definição de *bem-estar no trabalho* que se adota nesta dissertação.

Neste sentido, torna-se importante uma análise mais pormenorizada das diferentes determinantes organizacionais no bem-estar dos trabalhadores no trabalho.

2.2.1 Determinantes organizacionais no bem-estar no trabalho

Com base na revisão da literatura e com o intuito de analisar e avaliar o tema da satisfação no trabalho, pode-se afirmar que a satisfação no trabalho é resultado de um conjunto alargado de variáveis, os determinantes da satisfação. Estas variáveis são classificadas em *variáveis individuais* referentes às características de cada indivíduo (i.e.: *demográficas* – idade, género, estado civil, habilitações literárias, vínculo contratual, antiguidade, e *percepcionais* – afetos, atitudes, *locus* de controlo) e em *variáveis situacionais* do trabalho e ambiente circundante (i.e.: vencimento e incentivos, condições de trabalho, relacionamento interpessoal, estilos de liderança, comunicação, condições de trabalho, gestão de carreiras, cultura organizacional, formação).

Neste contexto, existem diversos fatores organizacionais com influência (positiva ou negativa) no bem-estar no trabalho. Por exemplo, as organizações que pautam a sua atuação pela virtuosidade organizacional conseguem fomentar nos seus trabalhadores um mais elevado estado de bem-estar afetivo no trabalho.

Peterson e Park (2006) dedicaram-se nos últimos anos à conceção, classificação e medição das virtudes e das forças do carácter. Para transmitir a multidimensionalidade do carácter, designam as suas componentes como forças do carácter. Tendo identificado dois tipos de virtudes: (i) as fundamentais (sabedoria, coragem, justiça, humanidade, temperança e transcendência); e (ii) as organizacionais (características morais da organização como um todo e como parte permanente da cultura organizacional).

A virtuosidade organizacional, segundo estes autores, diz respeito ao comportamento dos indivíduos no contexto organizacional. Os principais atributos da definição de virtuosidade organizacional estão associados ao impacto humano, à bondade moral e à melhoria social, conforme mostrado na Figura 8 na página seguinte.

A variável *impacto humano* refere-se ao carácter e moral do indivíduo, com a força humana de autocontrolo e resistência, com o propósito significativo humano e princípios transcendentais. No caso da variável *bondade moral*, esta representa o que é

certo e digno de cultivo, própria das organizações e dos indivíduos que têm objetivos morais e ideias de bondade. No que refere a variável *melhoria social*, a virtuosidade cria valor social que transcende os desejos instrumentais do indivíduo, produzindo benefício para os outros, independentemente da reciprocidade ou recompensa (Peterson, & Park, 2006).

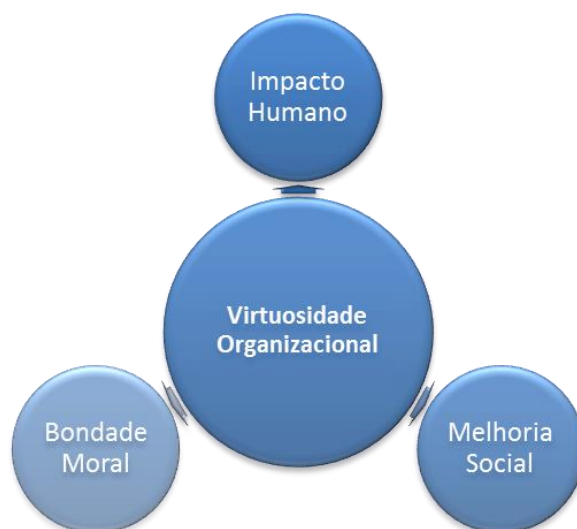


Figura 8. Atributos da virtuosidade organizacional segundo Peterson e Park (2006).
Fonte: Elaboração própria.

O conceito de virtuosidade organizacional foi abordado por Cameron, Bright e Caza (2004) que num estudo empírico descreveu as relações entre a virtuosidade organizacional e o desempenho organizacional em 18 organizações, em que algumas destas tinham atravessado um processo de *downsizing*. Neste estudo foram encontradas relações positivas e significativas entre a virtuosidade organizacional e o desempenho organizacional, estando a virtuosidade organizacional significativamente relacionada com o desempenho organizacional. Notável é o facto dessa relação positiva se verificar em organizações que recorreram ao *downsizing*, seriam de esperar perceções negativas dos trabalhadores, porém, neste estudo os resultados sugerem que quando existe virtuosidade organizacional, o desempenho organizacional não se deteriora. Ficou demonstrado que a inovação, a retenção de clientes, a retenção dos trabalhadores, a qualidade e a rentabilidade estão associados positivamente com a virtuosidade organizacional.

Para além da virtuosidade organizacional, ainda existem diversos fatores organizacionais com influência no bem-estar no trabalho, como é o caso da influência das interações pessoais no contexto de trabalho. Dimotakis, Scott e Koopman (2011)

concluíram que os trabalhadores que experienciam interações interpessoais mais positivas no local de trabalho, aumentam os seus níveis de bem-estar afetivo, acontecendo o inverso quando estas interações interpessoais são de cariz marcadamente negativo, o que comprova a influência deste fator no bem-estar afetivo no trabalho.

Para Rego e Cunha (2009), o espírito de camaradagem entre colegas de trabalho também beneficia o bem-estar afetivo dos trabalhadores. Para estes autores, existe mais felicidade por parte dos trabalhadores que preferem o trabalho em grupo, relativamente aos que preferem trabalhar individualmente. Assim sendo, se os aspetos positivos das organizações e do trabalho podem influenciar positivamente o bem-estar dos trabalhadores, naturalmente que os aspetos negativos influem de forma nefasta no bem-estar destes.

Neste sentido, Larsman, Lindegård e Ahlborg (2011) associaram as situações de trabalho mais severas (ou mais árduas), em que os trabalhadores são sujeitos a elevadas situações de stresse, a efeitos negativos no bem-estar destes.

Karimi, Karimi e Nouri (2011) chegaram a uma conclusão semelhante ao verificarem que o excesso de trabalho, em termos de carga de horas de trabalho, assim como a tensão vivenciada no contexto de trabalho, a falta de apoio das hierarquias e a não separação dos problemas laborais da vida familiar constituem igualmente obstáculos ao bem-estar no trabalho.

Por outro lado, segundo Kolev (2005), baixos níveis salariais e deficientes condições de trabalho vão também afetar negativamente o bem-estar dos trabalhadores, bem como a sua capacidade produtiva.

Giacalone e Promislo (2010) afirmam que as situações eticamente questionáveis ocorridas no local de trabalho, com ou sem envolvimento direto do trabalhador, também afetam o bem-estar no trabalho por via do stresse ou do efeito traumático que o trabalhador vai sofrer.

Assim, são diversos os determinantes organizacionais no bem-estar no trabalho, a saber: (i) a virtuosidade organizacional (Cameron, Bright, & Caza, 2004; Dimotakis, Scott, & Koopman, 2011; Peterson, & Park, 2006); (ii) o espírito de camaradagem (Rego, & Cunha, 2009); (iii) situações de trabalho mais severas (Larsman, Lindegård, & Ahlborg, 2011); (iv) o excesso de trabalho (horas de trabalho) e a tensão vivenciada no contexto de trabalho (Karimi, Karimi, & Nouri, 2011); (v) baixos níveis salariais e deficientes condições de trabalho (Kolev, 2005); e (vi) situações eticamente questionáveis (Giacalone, & Promislo, 2010).

2.2.2 Determinantes Pessoais no Bem-estar no Trabalho

Para além das variáveis mais diretamente relacionadas ao trabalho ou às organizações, as variáveis demográficas como é o caso do género, também são determinantes no bem-estar no trabalho.

Neste sentido, Boye (2009) afirma que as diferenças de género parecem constituir-se como variáveis importantes do bem-estar dos trabalhadores, com o género feminino a mostrar uma maior tendência a níveis mais baixos de bem-estar do que o género masculino. Um dos fatores que parece influenciar esta condição é a quantidade de trabalho não remunerado efetuado pelas mulheres, nomeadamente a quantidade de horas despendidas nas tarefas domésticas que, no estudo desta autora, evidenciaram uma relação negativa com os seus níveis de bem-estar (ou seja, uma maior carga de tarefas domésticas determinou menores níveis de bem-estar). Neste estudo também se concluiu que o bem-estar das mulheres era positivamente afetado por uma maior quantidade de horas de trabalho remunerado. Já o bem-estar dos homens parece não ser afetado pela quantidade de horas de trabalho remunerado ou não remunerado, sugerindo que as diferentes atitudes dos homens e das mulheres perante as suas obrigações, no que diz respeito às tarefas domésticas e ao trabalho remunerado, podem afetar o bem-estar destes, tanto de forma benéfica (no caso dos homens) como de forma prejudicial (no caso das mulheres).

A propósito das variáveis pessoais, Mojza, Sonnentag e Bornemann (2011) realizaram um estudo onde analisaram o efeito das experiências do distanciamento do trabalho no bem-estar dos trabalhadores. Para este efeito, estudaram as atividades de voluntariado em horário pós-laboral (tidas como atividades de lazer), tendo concluído que estas atividades proporcionam aos trabalhadores a oportunidade de recuperarem das experiências do dia-a-dia laboral, ao mesmo tempo que lhes satisfazem as necessidades básicas psicológicas relacionadas com a competência, com a autonomia e com os relacionamentos interpessoais. Ou seja, os efeitos benéficos do distanciamento do trabalho prolongam-se nas pessoas para o dia seguinte, o que lhes permite melhorar os seus níveis de bem-estar no trabalho.

Rose e Glass (2010) também defendem que os estilos de vida saudáveis, bem como elevados níveis de esclarecimento intelectual, o apoio emocional que os outros

possam proporcionar, assim como outras características individuais como, por exemplo, a assertividade, são fatores importantes na determinação do bem-estar no trabalho.

Adicionalmente, no estudo de Mäkikangas, Hyvönen, Leskinen, Kinnunen e Feldt (2011), os trabalhadores caracterizados como detentores de elevados estados afetivos (em termos de conforto e de entusiasmo) e de baixos estados afetivos (como a ansiedade ou a depressão) mostraram que os seus níveis de bem-estar afetivo no trabalho tendem a aumentar com o passar do tempo (com o avanço na idade dos trabalhadores). Neste estudo, os autores também concluíram que as interrupções na carreira, principalmente quando ocorrem durante as idades mais jovens, se associaram a maiores níveis de bem-estar no trabalho quando as pessoas voltam a integrar o mercado laboral.

Kalimo, Pahkin e Mutanen (2002) também concluíram que trabalhadores com níveis de autoestima mais elevados, com espírito de coerência e de competência, conseguem mais facilmente contrariar as situações adversas e lidam melhor com o stress, o que lhes permite manter elevados os seus níveis de bem-estar no trabalho.

Para Garcia e Erlandsson (2011) os traços de personalidade, nomeadamente o neuroticismo (que pode ser visto como uma condição oposta à estabilidade emocional) e a extroversão, também exercem uma grande influência no bem-estar subjetivo dos indivíduos, ainda que de formas totalmente diferentes. Ou seja, enquanto os indivíduos com uma maior propensão ao neuroticismo e, portanto, com uma mais frequente vivência de afetos negativos, experienciam menores níveis de bem-estar, os indivíduos com uma maior propensão à extroversão (i.e., uma vivência mais frequente de afetos positivos) experienciam maiores níveis de bem-estar.

Também o *locus* de controlo¹ pode influenciar o bem-estar afetivo dos indivíduos. Na verdade, o estudo de Haworth, Jarman e Lee (1997) demonstrou que os indivíduos com *locus* de controlo interno mostraram níveis mais elevados de bem-estar afetivo e, de forma geral, uma maior felicidade com a vida.

Francis-Smythe e Robertson (2003) também concluíram que os trabalhadores que promovem vários fatores dependentes de si próprios, como a organização pessoal e profissional, o cumprimento de tarefas e dos objetivos dentro dos prazos estipulados ou a pontualidade, conseguem mais facilmente alcançar o sentimento de bem-estar.

¹ O *locus* de controlo pode ser interno ou externo. Quando interno, as pessoas acreditam que os seus resultados são fruto de si próprias, do seu esforço, dos seus comportamentos ou das suas características pessoais. Quando externo, as pessoas acreditam que os seus resultados dependem de acontecimentos que não conseguem ou não lhes é possível controlar, como por exemplo, o destino ou a sorte (Rotter, citado por Haworth et al., 1997, p. 346).

Para Kanste (2011), o compromisso e a obrigação profissional são fatores positivos essenciais para o bem-estar no trabalho, dados os seus efeitos positivos no que toca à realização pessoal dos trabalhadores e ao seu bem-estar psicológico, bem como no que concerne aos seus recursos mentais, aos seus níveis internos de motivação para o trabalho e a uma maior disponibilidade destes para se manterem ligados ao trabalho.

Para além das variáveis inerentes ao trabalho e das variáveis pessoais, existem outros fatores externos que determinam o bem-estar dos trabalhadores. Por exemplo, o estudo de Mäkikangas e colaboradores (2011) demonstrou que as perceções de insegurança no trabalho, assim como o clima socioeconómico também mostraram repercussões nefastas no bem-estar dos trabalhadores. Na verdade, neste estudo, o aumento dos níveis de bem-estar no trabalho coincidiu com o período de recuperação da economia do País em estudo (Finlândia) que ocorreu após uma recessão muito severa.

Heller, Watson e Hies (2004) referem que pese embora os diversos fatores que afetam o bem-estar no trabalho (visto como uma condição muito dinâmica dados os efeitos positivos ou negativos resultantes das diversas experiências ou vivências diárias e/ou mundanas), este constitui-se como uma expectativa legítima dos trabalhadores em relação às organizações para as quais trabalham.

Desta forma, Karimi, Karimi e Nouri (2011) afirmam que qualquer organização deve ter a preocupação de promover ambientes psicossociais saudáveis, independentemente da dificuldade que possa estar inerente a esta tarefa, integrando o bem-estar no trabalho nas suas práticas correntes de gestão (Jain, Leka, & Zwetsloot, 2011).

Assim, são determinantes pessoais no bem-estar no trabalho: as variáveis pessoais (género, estilos de vida saudáveis, níveis de autoestima, traços de personalidade, *locus* de controlo), as inerentes ao trabalho (organização pessoal e profissional, compromisso e a obrigação profissional) e as derivadas de fatores externos (perceções de insegurança no trabalho, clima socioeconómico).

2.2.3 Síntese do subcapítulo (Bem-estar afetivo no trabalho)

Não havendo consenso sobre as definições de bem-estar afetivo no trabalho, para uma melhor compreensão, neste subcapítulo começou-se por apresentar as principais correntes na área do bem-estar geral, e foram identificadas e estudadas as influências dessas correntes. De seguida foi realizada uma análise mais pormenorizada das determinantes organizacionais e pessoais no bem-estar dos trabalhadores no trabalho.

Nesta investigação foram levantadas como determinantes: (i) *organizacionais* (a virtuosidade organizacional, o espírito de camaradagem, o excesso de trabalho (horas de trabalho), a tensão vivenciada no contexto de trabalho, baixos níveis salariais, deficientes condições de trabalho, e situações eticamente questionáveis); e (ii) *pessoais* (género, idade, e anos de serviço).

Assim, com base na revisão da escassa literatura foi possível concluir que o bem-estar no trabalho é refletido essencialmente no estado emocional do trabalhador, resultando este de um conjunto de determinantes suportadas nas características do indivíduo, como por exemplo, o vínculo contratual, a antiguidade, os afetos e o *locus* de controlo.

Terminada a revisão da literatura, passa-se à metodologia adotada para o estudo da problemática em estudo.

Capítulo 3 – Metodologia de investigação e caso de estudo

No presente capítulo são apresentadas a metodologia utilizada, as questões de investigação, as hipóteses que nortearam este estudo, os instrumentos de pesquisa e os procedimentos tidos em conta para a recolha de dados. De seguida, apresentar-se-á a caracterização do estudo proposto e, por último, caracteriza-se a amostra e apresenta-se a fiabilidade dos instrumentos utilizados.

Esta investigação parte da constatação, de que autores como Riff e Keyes (1995), Ryan e Deci (2001), Peterson e Park (2006), Cameron e colaboradores (2004), Rego e Cunha (2009), Dimotakis e colaboradores (2011), discutiram a importância do estudo do *bem-estar no ambiente organizacional*, porém, não apresentaram pesquisas que relacionassem esse *bem-estar no trabalho* com o *rumor*.

E de que os estudiosos do *rumor*, Allport e Postman (1947), Yerkovich (1977), Suls (1977), Taylor (1977), Sabini e Silver (1982), Ben-Ze'ev (1994), Dunbar (1996), Galen e Underwood (1997), Rosnow e colaboradores (2001), Baumeister e colaboradores (2004), Michelson e Suchitra Mouly (2004) e Belen e colaboradores (2011) também não apontaram ligação entre tais temas.

3.1 Metodologia

A metodologia de investigação adotada para avaliar como os rumores organizacionais influenciam o bem-estar dos trabalhadores participantes deste estudo consiste na realização de testes de hipóteses, obtidos a partir de questões de investigação derivadas da pergunta central de investigação, definida em: *Como os rumores organizacionais influenciam o bem-estar dos trabalhadores?*, seguindo a perspetiva de Quivy e Campenhoudt (2005) e de Marconi e Lakatos (2010), e fundadas numa extensa e criteriosa revisão da literatura, onde se privilegiou a realização de um estudo de cariz quantitativo.

A opção por um método de investigação quantitativo baseia-se no pressuposto de ser o mais apropriado para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos inquiridos, através da utilização instrumentos estruturados (questionário impresso ou eletrónico), sendo representativo de um determinado universo, de modo que os seus dados possam ser generalizados e projetados para aquele universo.

O método de recolha de dados utilizado baseia-se na utilização de inquéritos por questionário, aplicados via web, sendo estes frequentemente utilizados para a obtenção de dados sobre um amplo conjunto de questões e, em especial, sobre determinados padrões de comportamento (Lima, 2009).

Não se tem conhecimento de estudos empíricos, realizados no contexto nacional, que caracterizem o desenvolvimento de rumores nas organizações, pelo que foram recolhidos dados sociodemográficos que permitam identificar a sua relação com a idade, o género e a antiguidade.

3.2 Questões de investigação

A partir da pergunta central de investigação, dos objetivos do estudo e da fundamentação teórica apresentada, foram enunciadas as seguintes questões derivadas de investigação:

QD1: Que tipo de relação existe entre o *rumor* e o *bem-estar no trabalho*?

QD2: Que tipo de relação existe entre as *origens dos rumores* e as *motivações dos trabalhadores* para neles participarem?

QD3: Que tipo de relação existe entre o *impacto dos rumores nos trabalhadores* e o *género, idade, habilitações literárias e antiguidade do trabalhador*?

3.3 Hipóteses

A partir das questões derivadas foi possível estabelecer as hipóteses que posteriormente se vão testar em termos da sua verificação ou não, assim, ir-se-á analisar: (i) o impacto do rumor no bem-estar no trabalho; (ii) a existência de uma correlação entre a origem dos rumores e as motivações para a participação nestes, dos trabalhadores; e (iii) a relação do rumor e respetivo impacto no que refere a idade, o género, habilitações e a antiguidade do trabalhador. Assim, estabeleceram-se as seguintes quatro hipóteses:

H1: Um elevado índice de rumor tem uma influência negativa no bem-estar no trabalho;

H2: As origens dos rumores relacionam-se positivamente com as motivações dos trabalhadores para neles participarem;

H3: O nível do impacto dos rumores nos participantes tem maior influência no género feminino;

H4: A antiguidade, habilitações literárias, escalão etário do trabalhador e o impacto negativo do rumor apresentam uma associação significativa ao bem-estar no trabalho.

Relativamente à prevalência dos rumores não se propõe qualquer hipótese dado não existir suporte empírico que permita a sua formulação.

3.4 Instrumento de pesquisa e escalas utilizadas

O presente ponto aborda o processo de criação e elaboração do instrumento de pesquisa, o Questionário RBEAT – Rumor e Bem-Estar Afetivo no Trabalho, assim como os procedimentos adotados na construção da Escala de Rumor nas Organizações (ERO) e na utilização da Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (EBEAT).

O questionário RBEAT, constante do Anexo 1, é constituído por duas partes distintas: (i) a escala de rumor nas organizações e a escala de bem-estar afetivo no trabalho e (ii) os dados sociodemográficos dos participantes. Assim na primeira parte do questionário estão incluídas duas escalas de medida: (i) a Escala de Rumor nas Organizações (criada e desenvolvida nesta dissertação); e (ii) a Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (Rego, & Souto, 2004).

3.4.1. Escala de Rumor nas Organizações (ERO)

Pese embora o facto de se terem realizado pesquisas em bibliotecas *online*, como sejam os repositórios de Universidades Portuguesas, e ainda o Scielo e a ESBSCO (entendidas como bases de artigos científicos internacionais), bem como em livros que abordam a temática do rumor, não foi possível encontrar uma escala que medisse o rumor organizacional.

Por este motivo, e por se tratar de uma questão central nesta investigação, restou como alternativa a construção de raiz de uma escala para o Rumor nas Organizações. Para esse efeito, focalizou-se a recolha dos itens da escala estritamente na literatura de referência, tendo a versão final da Escala de Rumor nas Organizações (ERO) ficado algo extensa (62 descritores). Esta quantidade de descritores permite, por um lado, que a

escala fique suficientemente abrangente no concerne às variáveis que se pretendem estudar e, por outro, proporciona margem para exclusão de itens aquando da realização das análises de fiabilidade e validade deste instrumento, mantendo apenas aqueles que nestas análises demonstrem como medindo o que realmente se pretende que meçam.

Destes 62 descritores, 12 foram recolhidos do artigo “*How timely talk wrecks the rumors: Go for growth but tell people what is happening*” (Strategic Direction, 2002), um foi recolhido do trabalho de Chawla e Kelloway (2004), 26 foram formulados com base no artigo de Bordia e Difonzo (2004) e os 23 restantes foram inspirados no trabalho de Michelson e Suchitra Mouly (2004), conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2. *Discriminação das Fontes dos Itens Constituintes da Escala de Rumor nas Organizações (ERO).*

Fonte	Qtd	Item
Bordia e Difonzo (2004)	26	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 29, 30, 33, 34, 35, 36, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 52, 53
Michelson e Suchitra Mouly (2004)	23	7, 10, 11, 12, 13, 19, 20, 23, 24, 26, 28, 31, 32, 37, 38, 39, 40, 54, 55, 56, 60, 61, 62
Strategic Direction (2002)	12	17, 21, 25, 27, 41, 42, 49, 50, 51, 57, 58, 59
Chawla e Kelloway (2004)	1	22

Fonte: Elaboração própria.

A ERO foi criada com o propósito de que os seus itens permitam medir diferentes aspetos do rumor nas organizações, principalmente os rumores ansiosos, para que contemple as seguintes oito dimensões ou aspetos:

- 1) Prevalência de rumores na organização;
- 2) Origem dos rumores;
- 3) Motivação para a participação em rumores;
- 4) Motivação para a não participação em rumores;
- 5) Atitudes face as rumores: Ceticismo;
- 6) Atitudes face as rumores: Crença;
- 7) Impacto dos rumores nos trabalhadores;
- 8) Impacto dos rumores nas organizações.

Estas dimensões foram caracterizadas como:

Prevalência de rumores na organização. Esta primeira dimensão pretende avaliar a prevalência de rumores nas organizações no sentido de se perceber se as informações

importantes chegam aos trabalhadores pela via de rumores ou se, pelo contrário, as organizações dispõem de sistemas de informação eficazes que combatem a ocorrência de rumores.

Origem dos rumores. Esta segunda dimensão visa perceber qual é a origem dos rumores organizacionais. Ou seja, se se originam por falta de comunicação formal, se porque o clima interno da empresa é muito pobre e, portanto, propício à origem de rumores, se é um problema que surge devido à cultura organizacional, se existe a percepção dos trabalhadores de que os rumores têm o objetivo de testar as suas reações a possíveis mudanças na empresa ou se estes se iniciam de forma espontânea, sem que haja qualquer objetivo na sua base.

Motivação para a participação e não participação em rumores. Nestas duas dimensões, constituídas pela terceira e quarta, pretende-se avaliar a motivação dos trabalhadores para participarem ou não nos rumores que lhes chegam. Pretende-se perceber se a participação em rumores tem a ver com sentimentos adversos em relação aos superiores hierárquicos gerados pela falta de informação formal, ou se é porque o assunto tem interesse pessoal, ou se será como uma forma de baixar os níveis de ansiedade e de incerteza em relação a determinados assuntos, ou mesmo, se participam porque se querem divertir ou simplesmente para fortalecerem os laços sociais com os colegas de trabalho. Já em relação à quarta dimensão, a motivação para a não participação em rumores, pretende avaliar se esse comportamento tem adjacente o facto de os trabalhadores não quererem vir a ser responsabilizados por se envolverem em rumores, ou de não quererem pôr em causa a sua reputação perante os superiores hierárquicos ou para não perderem o crédito perante estes, ou por não acreditarem em rumores e, portanto, por não quererem ser apontados como pessoas que espalham falsidades ou apenas porque querem evitar sentimentos de hostilidade ou ressentimentos sobre si.

Atitudes face aos rumores: Ceticismo e Crença. A quinta e a sexta dimensões avaliam as atitudes de ceticismo ou de crença dos trabalhadores face aos rumores. Na dimensão ceticismo, procura-se perceber se os trabalhadores demonstram uma atitude de incredulidade quando confrontados com rumores, deixando bem claro que não confiam em rumores, reforçando esta sua posição argumentando para que os outros acreditem que o que dizem não é verdade. Já na dimensão de atitudes de crença nos rumores, procura-se avaliar até que ponto os trabalhadores acreditam em rumores. Ou seja, se porque os assuntos são de tal forma importantes que seria impossível não acreditar e,

portanto, o melhor será participar deles mas transmitindo aos outros uma mensagem de esperança e/ou incitá-los a agir de determinada maneira face a esse assunto, ou se porque não dão grande importância aos rumores e veem-nos como conversas puramente triviais e inofensivas, sem segundas intenções ou dotados de atos de maldade para com os outros.

Impacto dos rumores nos trabalhadores. A sétima dimensão avalia o impacto dos rumores sobre os trabalhadores, no sentido de se apurar que estes percebem os rumores como geradores de incerteza, de conflitos, de desconforto, de prejuízos ou se são uma fonte de stress para os trabalhadores.

Impacto dos rumores nas organizações. A oitava dimensão avalia a forma como os trabalhadores percebem o impacto dos rumores na organização a nível da reputação, gestão e produtividade.

O agrupamento dos itens efetuou-se tendo por base a semelhança do conteúdo dos itens integrantes em cada dimensão, ficando agregados conforme a Tabela 3.

Tabela 3. *Distribuição dos Itens pelas dimensões no instrumento proposto.*

Dimensão	Qtd	Itens
1) Prevalência de rumores na organização	8	55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62
2) Origem dos rumores	6	49, 50, 51, 52, 53, 54
3) Motivação para a participação em rumores	8	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48
4) Motivação para a não participação em rumores	8	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40
5) Atitudes face as rumores: Ceticismo	8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
6) Atitudes face as rumores: Crença	8	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
7) Impacto dos rumores nos trabalhadores	8	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
8) Impacto dos rumores nas organizações	8	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Fonte: Elaboração própria.

No sentido de manter a simplicidade na resposta optou-se por uma escala de resposta de escolha forçada de 3 níveis (concordância com as afirmações): Não (-1), Dúvida (0) e Sim (+1).

Nesta escala de resposta (*Sim*) corresponde a ‘confirmo ou verifico a afirmação (entendo que a afirmação é verdadeira) no meu local de trabalho / organização’; (*Dúvida*) corresponde a ‘não tenho a certeza (entendo que a afirmação não é verdadeira nem falsa), mas aplica-se ao meu local de trabalho / organização’; e (*Não*) corresponde a ‘não confirmo ou não verifico a afirmação (entendo que a afirmação é falsa) no meu local de trabalho / organização’.

3.4.2. Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (EBEAT)

Para medição do bem-estar afetivo no trabalho, adotou-se a escala proposta por Rego e Souto (2004).

Este instrumento de medida foi inicialmente proposto por Daniels (2000), e na sua forma original, era composto por 30 descritores representativos de cinco dimensões bipolares: (i) Ansiedade – Conforto; (ii) Depressão – Prazer; (iii) Aborrecimento – Entusiasmo; (iv) Cansaço – Vigor; (v) Irritação – Serenidade. Cada dimensão contemplava seis descritores, dos quais, três eram formulados na negativa – representando a frequência de afetos negativos – e os restantes três formulados na positiva – representando a frequência de afetos positivos.

Rego e Souto (2004) utilizaram este instrumento no seu estudo, tendo submetido os dados recolhidos a uma análise fatorial confirmatória com o objetivo de testarem modelo pentafatorial originalmente proposto. Deste procedimento resultou a remoção de alguns itens (em virtude da falta de ajustamento do modelo), tendo o modelo final ficado circunscrito a apenas a 4 dimensões e 15 descritores.

As dimensões consideradas no estudo de Rego e Souto (2004) permitem avaliar os estados emocionais do trabalhador em contexto de trabalho, sendo caracterizadas por: ***Ansiedade - conforto***. Esta primeira dimensão pretende-se avaliar os estados emocionais do trabalhador: ansioso ou inquieto, preocupado e tenso;

Depressão – prazer. Na segunda dimensão são medidos os estados emocionais do trabalhador: deprimido ou abatido, feliz, e bem-disposto;

Aborrecimento – entusiasmo. A terceira dimensão permite avaliar os níveis de entusiasmo, motivação, e otimismo do trabalhador;

Cansaço – vigor. A última corresponde aos estados emocionais: alerta, cheio de energia, agressivo, irritado, e molestado ou incomodado, entusiasmado e otimista.

Esta versão reduzida, proposta por Rego e Souto (2004), é a utilizada no presente estudo empírico.

Assim no instrumento utilizado os itens foram distribuídos pelas dimensões do modelo de Rego e Souto (2004), como se apresenta na Tabela 4 seguinte, tendo sido utilizada uma escala de medida de três pontos, onde os respondentes podem escolher uma das seguintes três opções de resposta: *Não* (-1), *Dúvida* (0), *Sim* (+1), na sequência

da escala adotada na Escala de Rumor nas Organizações e para manter a uniformidade da escala de resposta ao questionário RBEAT.

Tabela 4. *Distribuição dos Itens pelas dimensões do modelo de Rego e Souto (2004) no instrumento proposto.*

Dimensões	Qtd	Itens
Ansiedade – conforto	3	63, 64, 65
Depressão – prazer	3	66, 67, 68
Aborrecimento – entusiasmo	3	69, 70, 71
Cansaço – vigor	6	72, 73, 74, 75, 76, 77

Fonte: Elaboração própria.

3.5 Procedimentos

A recolha dos dados que serviram de suporte à realização do estudo empírico foi realizada por meio de questionário administrado *online* via web, tendo sido fornecido um endereço web codificado (<http://surveyr.amplifiedcreations.com/resp/f224f7e0f2ef4196c36c7e316698c964a207be30>) a todos os respondentes para acesso ao questionário.

Antes de proceder à aplicação do questionário solicitou-se, quando aplicável, uma autorização formal aos corpos dirigentes de cada uma das organizações participantes do estudo. Adicionalmente, foi garantido o cumprimento de todos os procedimentos formais e éticos, devidamente referidos na parte introdutória do questionário, tais como, uma breve apresentação do estudo e dos seus objetivos, a confidencialidade, a participação voluntária e a utilização dos dados recolhidos unicamente para fins estatísticos e académicos.

A análise dos dados recolhidos foi efetuada através do *software* estatístico SPSS – *Statistical Package for Social Sciences*, versão 20.0, para o sistema Windows.

3.6 Caracterização dos participantes

A participação no estudo não foi limitada por quaisquer critérios que digam respeito às habilitações literárias, ao cargo ocupado, ao tipo de vínculo com a empresa, ao tempo de serviço na empresa ou à carga horária de trabalho semanal.

Para a uma melhor caracterização dos participantes visou-se recolher os seguintes dados sociodemográficos: género, idade, antiguidade na organização.

3.7 Caracterização da Amostra

O presente estudo foi realizado em pequenas e médias organizações, sendo os dados recolhidos através de uma metodologia de amostragem não probabilística, de conveniência. A seleção dos participantes obedeceu aos seguintes critérios: (a) ser trabalhador de uma pequena ou média empresa²; (b) participação voluntária.

Pretendeu-se que a amostra fosse constituída por elementos de ambos os sexos, de qualquer idade, tendo este questionário estado disponível para resposta de 5 a 29 de Junho de 2015 e obtido 46 respostas válidas (resposta a todas as afirmações) dos cerca de 140 acessos únicos, o que corresponde a uma taxa de resposta de cerca de 33%, o que segundo Owen e Jones (1994) pode ser considerado satisfatório, pois é superior a uma taxa de 20% relativamente ao 1º envio ou, ainda, segundo Saunders, Lewis e Thornhill (2003), esta pode ser razoável, pois é superior a 30%.

Participaram então neste estudo 46 sujeitos (Tabela 5, Figura 9), sendo 30,4% do género masculino e 69,6% do género feminino ($Mo = 2$, $DP = 0,465$).

Tabela 5. Distribuição por género.

		Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Masculino	14	30,4	30,4	30,4
	Feminino	32	69,6	69,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria.

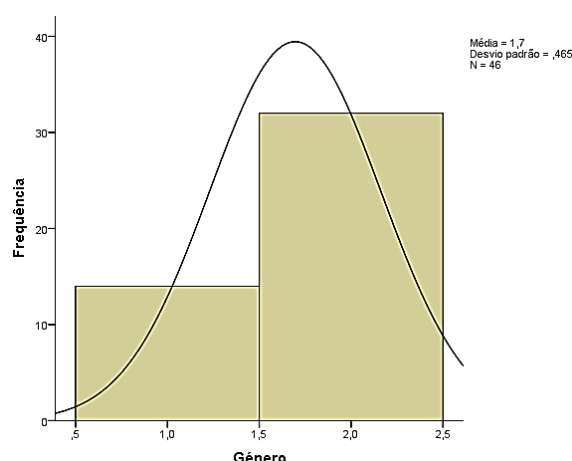


Figura 9. Histograma distribuição por género.

Fonte: Elaboração própria.

² O Código do Trabalho (2003, artº 91º, nº 1) dispõe como microempresa, todas as que empreguem até 10 trabalhadores, no máximo; as pequenas organizações as que empregam entre 11 e 50 trabalhadores; já as médias organizações as que têm ao seu serviço entre 51 e 200 trabalhadores. Por último, as grandes organizações são aquelas que têm um número de trabalhadores acima de 200.

No que refere às habilitações literárias, 19,57% (9) dos participantes concluíram o ensino secundário, 8,70% (4) do género masculino e 10,87% (5) do género feminino, tendo concluído o ensino superior os restantes 80,43% (37), sendo 21,74% (10) do género masculino e 58,70% (27) do género feminino (Figura 10).

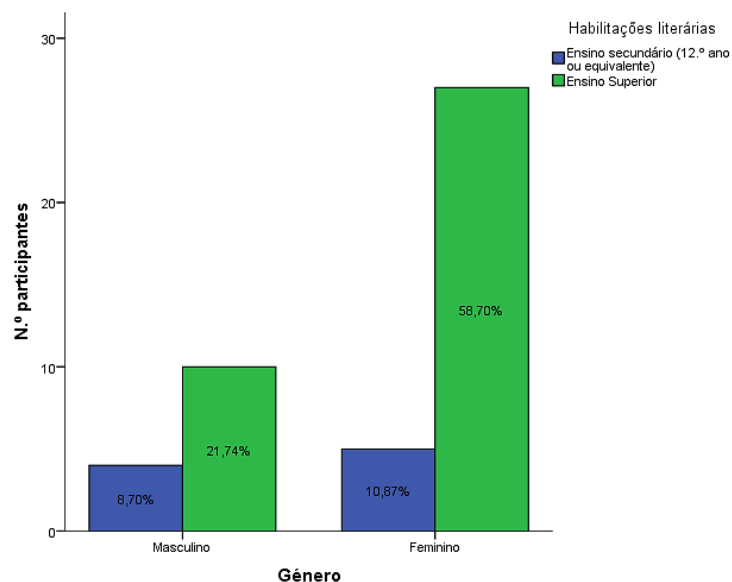


Figura 10. Distribuição por género e habilitações literárias

Fonte: Elaboração própria.

Em termos de idade, o participante mais novo tem 22 anos e o mais velho 75, sendo a média de idades de 41,52 anos. A amostra foi segmentada em quartis, representados por quatro escalões etários (Tabela 6), o primeiro quartil com os participantes com menos de 33 anos, o segundo com os participantes entre os 33 e 40 anos, o terceiro com os participantes entre os 41 e 46 anos, e quarto quartil com os participantes com mais que 46 anos.

Tabela 6. Estatística descritiva da variável idade.

N	Válido	46
	Ausente	0
Média		41,52
Mínimo		22
Máximo		75
Percentis	25	33,00
	50	39,50
	75	46,25

Fonte: Elaboração própria.

Os anos de serviço na organização variam entre 1 ano e 40 anos, com uma média de 13 anos, foi também realizada a segmentação em quartis (Tabela 7).

Tabela 7. Estatística descritiva da variável anos de serviço.

N	Válido	46
	Ausente	0
Média		13,00
Mínimo		1
Máximo		40
Percentis	25	3,75
	50	10,00
	75	20,00

Fonte: Elaboração própria.

No que refere aos anos de serviço na organização, 15 (32,61%) dos participantes têm até 5 anos; 9 (19,57%) têm entre 6 e 10 anos; 12 (26,09%) entre 11 e 20 anos; os restantes 10 (21,74%) têm mais de 20 anos de serviço. Na Tabela 8 e Figura 11 apresenta-se a distribuição dos anos de serviço pelos escalões etários considerados.

Tabela 8. Cruzamento dos escalões etários com os anos de serviço.

		Anos de Serviço				Total
		Até 5 anos	Entre 6 e 10 anos	Entre 11 e 20 anos	Mais de 20 anos	
Escalão Etário	Até 33 anos	8	3	1	0	12
	Entre 34 e 40 anos	4	4	5	0	13
	Entre 41 e 46 anos	1	0	5	4	10
	Mais que 46 anos	2	2	1	6	11
Total		15	9	12	10	46

Fonte: Elaboração própria.

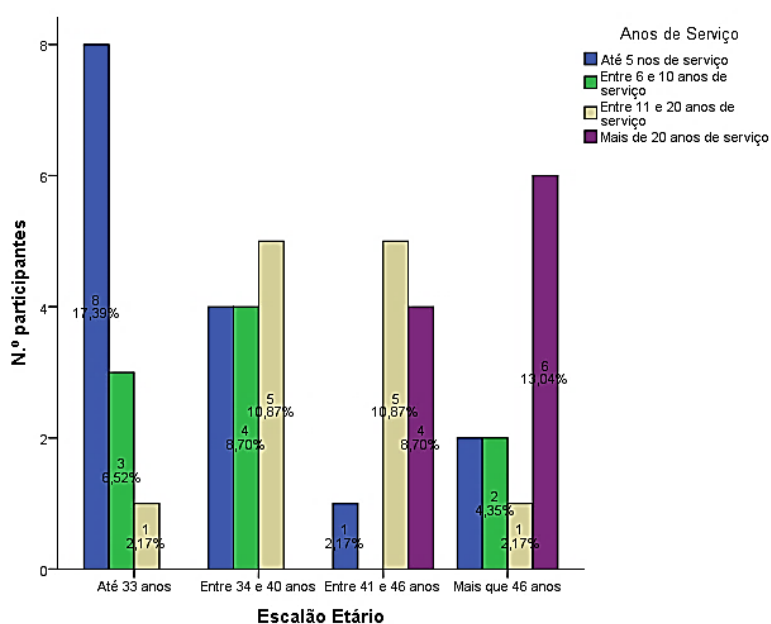


Figura 11. Distribuição por escalão etário e anos de serviço.

Fonte: Elaboração própria.

3.8 Fidedignidade e validade da ERO

Por forma a se verificar a fidedignidade da ERO, submeteram-se à análise da consistência interna da escala global e dos itens que integram as 8 dimensões, usando o coeficiente *alpha* de Cronbach.

Os resultados da análise devolveram um *alpha* de Cronbach (α) global de = 0,697 ($n = 46$), indicativo de uma fiabilidade apropriada a nível da consistência interna (Pestana, & Gageiro, 2008)³.

Embora se verifique que a eventual eliminação de alguns itens permitiria o aumento da consistência interna da escala no seu todo (John, & Benet-Martínez, 2000), optou-se por não o fazer, não apenas porque o aumento da consistência interna da ERO não seria substancial, como para se manter e usar a estrutura na sua forma original.

Na Tabela 9 disponibilizam-se as médias (*M*), os desvios-padrão (*DP*), as correlações item-total e os coeficientes de consistência interna *alpha* de Cronbach sem o item.

Tabela 9. *Pontuações Médias, Desvios-Padrão, Correlações Item-Total e Coeficientes de Consistência Interna Alpha de Cronbach sem o Item da ERO (n = 46).*

Itens da ERO	<i>M</i>	<i>DP</i>	Correlação item-total	Alpha total sem o item
1. Atitudes face a rumores: Ceticismo	,6630	,20895	,376	,640
2. Atitudes face a rumores: Crença	,2772	,26733	,424	,651
3. Impacto dos rumores nas organizações	,5272	,34350	,421	,610
4. Impacto dos rumores nos trabalhadores	,4565	,22549	,503	,589
5. Motivação para a não participação nos rumores	,5516	,32121	,308	,678
6. Motivação para a participação nos rumores	,0543	,38519	,482	,622
7. Origem dos rumores	,3551	,44667	,511	,636
8. Prevalência dos rumores	-,2772	,31393	,268	,668
Alpha global: 0,697				

Fonte: Elaboração própria.

Atendendo ao reduzido número de itens que integram cada dimensão, estas apresentam níveis de fiabilidade apropriados, já que na sua maioria apresentam valores superiores a 0,60. Apenas na subescala *Impacto dos rumores nos trabalhadores* se

³ Segundo Pestana e Gageiro (2008), considera-se um *alpha* de Cronbach inadmissível quando o seu valor é inferior a 0,60. Contudo, DeVellis (1991, citado por Maroco, & Garcia-Marques, 2006, p. 73) salienta que “em alguns cenários de investigação das ciências sociais, um α de 0,60 é considerado aceitável desde que os resultados obtidos com esse instrumento sejam interpretados com precaução e tenham em conta o contexto de computação do índice”. Neste caso específico, o valor de *alpha* obtido não se distancia excessivamente do balizador sugerido para as ciências sociais.

registra um *alpha* de Cronbach com menor robustez ($\alpha = 0,589$). Apesar desta fragilidade, decidiu-se aceitar este valor de consistência interna e prosseguir com o estudo tendo em conta as precauções necessárias com esta subescala.

3.8.1. Validade interna da ERO

Procurando analisar a validade interna da ERO, procedeu-se ao cálculo dos coeficientes de correlação *r* de *Pearson* entre as suas dimensões, assim como com a totalidade da medida.

Os resultados, disponíveis na Tabela 10, permitem verificar a existência de intercorrelações positivas e estatisticamente significativas ao nível de $p < 0,01$ entre todas as subescalas da ERO e a totalidade da medida, o que não se verifica entre todas as subescalas.

Tabela 10. *Correlações de Pearson entre as Subescalas da ERO e a Totalidade da Medida.*

ERO	Atitudes face a rumores: Ceticismo		Atitudes face a rumores: Crença		Impacto dos rumores nas organizações		Impacto dos rumores nos trabalhadores	
	<i>r</i>	<i>R</i> ²	<i>r</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>r</i>	<i>R</i> ²
Atitudes face as rumores: Ceticismo	—	—						
Atitudes face as rumores: Crença	0,186	0,468	—	—				
Impacto dos rumores nas organizações	0,130	0,421	-0,050	-0,206	—	—		
Impacto dos rumores nos trabalhadores	0,456**	0,967	0,337*	0,914	0,388**	1,351	—	—
Motivação para a não participação em rumores	0,456**	1,378	0,129	0,498	0,094	0,467	0,199	0,650
Motivação para a participação em rumores	0,069	0,249	0,441**	2,041	0,351*	2,088	0,424**	1,656
Origem dos Rumores	0,120	0,504	-0,040	-0,215	0,554**	3,827	0,478**	2,168
Prevalência de rumores	0,286	0,844	0,328*	1,237	0,174	0,846	0,243	0,774
ERO Total	0,510**	6,796	0,467**	7,954	0,644**	14,105	0,749**	10,768

ERO	Motivação para a não participação em rumores		Motivação para a participação em rumores		Origem dos Rumores		Prevalência de rumores	
	<i>r</i>	<i>R</i> ²	<i>r</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>r</i>	<i>R</i> ²
Motivação para a não participação em rumores	—	—						
Motivação para a participação em rumores	-0,158	-0,879	—	—				
Origem dos Rumores	0,111	0,719	0,399**	3,091	—	—		
Prevalência de rumores	0,166	0,752	0,102	0,552	-0,118	-0,744	—	—
ERO Total	0,402**	8,228	0,630**	15,475	0,644**	18,330	0,434**	8,697

** $p < 0,01$ * $p < 0,05$

Fonte: Elaboração própria.

Com efeito, constatam-se intercorrelações positivas moderadas e estatisticamente significativas ao nível de $p < 0,01$ entre as subescalas:

- *Origem dos rumores e Impacto dos rumores nas organizações* ($r = 0,554, p < 0,01$);
- *Origem dos rumores e Impacto dos rumores nos trabalhadores* ($r = 0,478, p < 0,01$);
- *Impacto dos rumores nos trabalhadores e Atitude face a rumores: Ceticismo* ($r = 0,456, p < 0,01$);
- *Motivação para a não participação em rumores e Atitude face a rumores: Ceticismo* ($r = 0,456, p < 0,01$);
- *Motivação para a participação em rumores e Atitude face a rumores: Crença* ($r = 0,441, p < 0,01$);
- *Motivação para a participação em rumores e Impacto dos rumores nos trabalhadores* ($r = 0,424, p < 0,01$);
- *Origem dos rumores e Motivação para a participação nos rumores* ($r = 0,399, p < 0,01$);
- *Impacto dos rumores nos trabalhadores e Impacto dos rumores na organização* ($r = 0,388, p < 0,01$).

Verificando-se ainda a existência de intercorrelações positivas moderadas e estatisticamente significativas ao nível de $p < 0,05$ entre as subescalas:

- *Motivação para a participação em rumores e Impacto dos rumores na organização* ($r = 0,351, p < 0,05$);
- *Impacto dos rumores nos trabalhadores e Atitude face a rumores: Crença* ($r = 0,337, p < 0,05$);
- *Prevalência de rumores e Atitude face a rumores: Crença* ($r = 0,328, p < 0,05$).

As intercorrelações entre as restantes subescalas são fracas.

No que respeita à totalidade da medida, observam-se correlações positivas moderadas estatisticamente significativas com todas as subescalas que a constituem. A relação da *ERO Total* com a subescala *Impacto dos rumores nos trabalhadores* constitui-se como a mais forte ($r = 0,749, p < 0,01, R^2 = 10,76\%$), registando-se a relação mais fraca a existente entre a *ERO Total* e a subescala *Motivação para a não participação nos rumores* ($r = 0,402, p < 0,01, R^2 = 8,23\%$). Estes resultados conferem um importante contributo para a validade interna da ERO.

3.9 Fiabilidade da escala de bem-estar afetivo no trabalho

Para garantir a fiabilidade dos dados estatísticos referentes à escala de bem-estar afetivo no trabalho (EBEAT) e as suas 4 dimensões, procedeu-se à aplicação do teste do coeficiente *alpha* de Cronbach para avaliar a sua consistência interna.

Por forma a verificar-se a fidedignidade da EBEAT, submeteram-se à análise da consistência interna os itens que integram as 4 dimensões.

Os resultados da análise devolveram um *alpha* de Cronbach (α) global de = 0,846 ($n = 46$), indicativo de uma fiabilidade apropriada a nível da consistência interna.

Na Tabela 11 disponibilizam-se as médias (*M*), os desvios-padrão (*DP*), as correlações item-total e os coeficientes de consistência interna *alpha* de Cronbach sem o item.

Tabela 11. Pontuações Médias, Desvios-Padrão, Correlações Item-Total e Coeficientes de Consistência Interna Alpha de Cronbach sem o Item da EBEAT ($n = 46$).

Itens da EBEAT	<i>M</i>	<i>DP</i>	Correlação item-total	Alpha total sem o item
1. Ansiedade – conforto	0,043	0,722	0,633	0,791
2. Depressão – prazer	-0,036	0,422	0,755	0,860
3. Aborrecimento – entusiasmo	0,217	0,629	0,685	0,827
4. Cansaço – vigor	0,115	0,308	0,660	0,707
Alpha global: 0,846				

Fonte: Elaboração própria.

Atendendo ao reduzido número de itens que integram cada dimensão, estas apresentam níveis de fiabilidade apropriados, já que na sua maioria apresentam valores superiores a 0,70, tendo sido necessário eliminar um descritor (Q66) de três na 2.^a dimensão (*Depressão – prazer*) e três (Q75, Q76, Q77) de seis na 4.^a dimensão (*Cansaço – vigor*) (ver Anexo 1).

3.9.1. Validade interna da EBEAT

Procurando analisar a validade interna da EBEAT, procedeu-se ao cálculo dos coeficientes de correlação *r* de *Pearson* entre as suas dimensões, assim como com a totalidade da medida.

Os resultados, disponíveis na Tabela 12, permitem verificar a existência de intercorrelações positivas e negativas estatisticamente significativas ao nível de $p < 0,01$ entre as subescalas da EBEAT e a totalidade da medida.

Tabela 12. Correlações de Pearson entre as Subescalas da EBEAT e a Totalidade da Medida.

EBEAT	Ansiedade – conforto		Depressão – prazer		Aborrecimento – entusiasmo		Cansaço – vigor	
	<i>r</i>	<i>R</i> ²	<i>r</i>	<i>R</i> ²	<i>r</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i>	<i>R</i> ²
Ansiedade – conforto	—	—						
Depressão – prazer	-,534**	-12,623	—	—				
Aborrecimento – entusiasmo	-,488**	-9,990	0,681**	14,051	—	—		
Cansaço – vigor	-,222	-3,179	0,546**	7,895	0,480**	5,995	—	—
EBEAT Total	-,054	-0,054	0,768**	33,176	0,747**	27,882	0,744**	19,467

***p* < 0,01

Fonte: Elaboração própria.

Com efeito, a intercorrelação mais forte é positiva e estatisticamente significativa ao nível de $p < 0,01$ entre as subescalas: *Aborrecimento-Entusiasmo* e *Depressão-Prazer* ($r = 0,681$, $p < 0,01$), sendo por sua vez a mais fraca a correlação negativa e estatisticamente significativa ao nível de $p < 0,01$ entre as subescalas *Cansaço-Vigor* e *Aborrecimento-Entusiasmo* ($r = -0,480$, $p < 0,01$).

Pode-se constatar que apenas as intercorrelações entre as subescalas *Cansaço-Vigor* e *Ansiedade-Conforto* não apresentam uma relação com significância estatística ($r = -0,222$, $p > 0,05$).

No que respeita à totalidade da medida, observam-se correlações positivas fortes estatisticamente significativas em três das quatro subescalas que a constituem.

Com exceção da subescala *Ansiedade – conforto*, as restantes apresentam uma forte intercorrelação positiva com a *EBEAT Total*. A relação da *EBEAT Total* com a subescala *Depressão – prazer* constitui-se como a mais forte ($r = 0,768$, $p < 0,01$, $R^2 = 33,17\%$), registando-se que a relação mais fraca é a existente entre a *EBEAT Total* e a subescala *Ansiedade – conforto* ($r = -0,054$, $p > 0,05$, $R^2 = 5,40\%$). Estes resultados conferem um importante contributo para a validade interna da EBEAT.

Terminado o terceiro capítulo, avança-se para o quarto capítulo, onde serão apresentados e analisados os resultados do estudo empírico, de harmonia com os objetivos de investigação, procurando responder às hipóteses equacionadas. As estatísticas descritivas dos instrumentos de medida em estudo fazem as honras de abertura do capítulo, ao que se seguem as estatísticas inferenciais.

Capítulo 4 – Análise e Discussão dos Resultados

No presente capítulo analisam-se os resultados obtidos no estudo empírico. Ao longo deste, tentar-se-á sustentar empiricamente a forma como os rumores organizacionais influenciam o bem-estar dos trabalhadores.

O capítulo inicia-se com as estatísticas descritivas dos instrumentos de medida utilizados na realização desta investigação (ponto 4.1), ao que se seguem os testes das hipóteses enunciadas (ponto 4.2), procurando responder às questões que nortearam a presente investigação.

4.1 Estatísticas descritivas dos instrumentos de medida

4.1.1. Análise descritiva da ERO

As estatísticas descritivas da ERO, considerada na sua totalidade e ao nível das oito subescalas que a integram, disponibilizam-se na Tabela 13.

Adicionalmente, indicam-se as pontuações mínimas e as máximas, assim como as pontuações médias, os desvios-padrão e os erros-padrão. Constata-se que a média global é de $M = 0,326$, indicando um bom nível de rumor organizacional, observando-se uma variabilidade muito reduzida ($DP = 0,177$).

Tabela 13. *Pontuações Mínimas e Máximas, Médias, Desvios-Padrão e Erros-Padrão da ERO e Subescalas Constituintes.*

Escala de Rumor nas Organizações	Mínimo	Máximo	Média (M)	Desvio- padrão (DP)	Erro- padrão (EP)
ERO Global	-0,05	0,73	0,326	0,177	0,026
<i>Subescalas</i>					
Atitudes face as rumores: Ceticismo	0,13	1,00	0,663	0,208	0,030
Atitudes face as rumores: Crença	-0,25	0,75	0,277	0,267	0,039
Impacto dos rumores nas organizações	-0,63	1,00	0,527	0,343	0,050
Impacto dos rumores nos trabalhadores	0,00	1,00	0,456	0,225	0,033
Motivação para a não participação em rumores	-0,25	1,00	0,551	0,321	0,047
Motivação para a participação em rumores	-0,63	1,00	0,054	0,385	0,056
Origem dos Rumores	-0,83	1,00	0,355	0,446	0,065
Prevalência de rumores	-1,00	0,75	-0,2772	0,313	0,046

Fonte: Elaboração própria.

Atendendo às dimensões da ERO, representadas na Figura 12, verifica-se que esta amostra evidencia níveis elevados em *Atitudes face as rumores: Ceticismo* ($M = 0,663$; $DP = 0,208$), indicativo de que estes trabalhadores demonstram um nível de ceticismo elevada quando confrontados com rumores, deixando claro que não confiam muito em rumores.

A *Motivação para a não participação em rumores* apresenta-se como a segunda dimensão mais pontuada ($M = 0,551$; $DP = 0,321$), indicativo de que os trabalhadores apresentam uma forte motivação para a não participação nos rumores.

Por fim, a *Motivação para a participação em rumores* ($M = 0,054$; $DP = 0,385$) é dimensão com menor pontuação transmitindo que estes trabalhadores apresentam uma baixa motivação para a participação nos rumores.

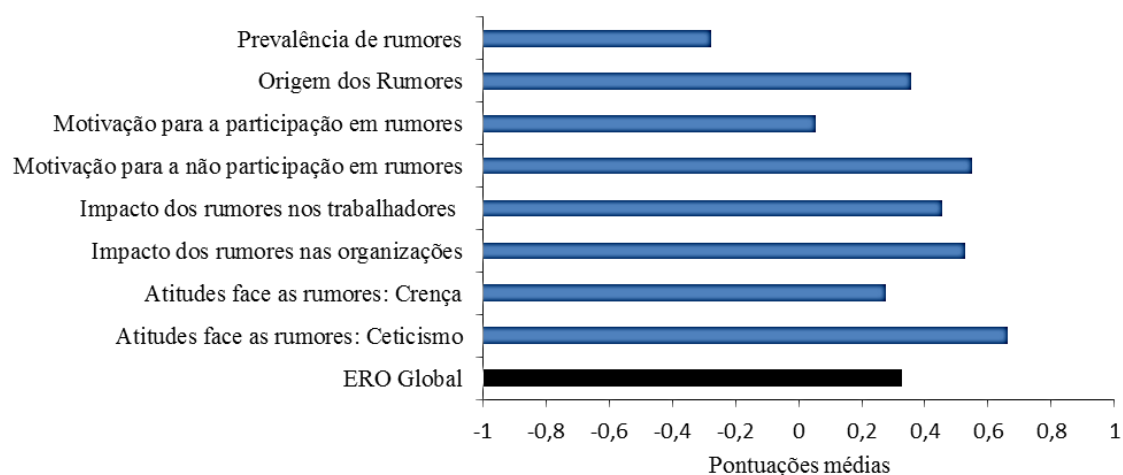


Figura 12. Pontuações médias da ERO e subescalas constituintes.

Fonte: Elaboração própria.

4.1.2. Análise descritiva da EBEAT

As estatísticas descritivas da EBEAT, considerada na sua totalidade e ao nível das quatro subescalas que a integram, disponibilizam-se na Tabela 14 na página seguinte.

Adicionalmente, indicam-se as pontuações mínimas e as máximas, assim como as pontuações médias, os desvios-padrão e os erros-padrão. Constata-se que a média global é de $M = 0,085$, indicando um bom nível de bem-estar afetivo no trabalho, observando-se uma variabilidade muito reduzida ($DP = 0,329$).

Tabela 14. Pontuações Mínimas e Máximas, Médias, Desvios-Padrão e Erros-Padrão da EBEAT e Subescalas Constituintes.

Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho	Mínimo	Máximo	Média (M)	Desvio-padrão (DP)	Erro-padrão (EP)
EBEAT Global	-0,71	1,00	0,085	0,329	0,048
<i>Subescalas</i>					
Ansiedade – conforto	-1,00	1,00	0,043	0,722	0,106
Depressão – prazer	-1,00	0,33	-0,036	0,422	0,062
Aborrecimento – entusiasmo	-1,00	1,00	0,217	0,629	0,092
Cansaço – vigor	-0,67	1,00	0,115	0,308	0,045

Fonte: Elaboração própria.

Atendendo às dimensões da EBEAT, representadas na Figura 13, verifica-se que esta amostra evidencia níveis mais elevados de *Aborrecimento – entusiasmo* ($M = 0,217$; $DP = 0,629$), indicativo de que estes trabalhadores têm sentido nos últimos três meses alguma preocupação ($M = 0,195$) e tensão ($M = 0,022$). A *Cansaço – vigor* ($M = 0,115$; $DP = 0,308$) constitui-se como a segunda dimensão mais pontuada informando que, reflectindo que os trabalhadores nos três últimos meses sentiram-se bastante ativos ($M = 0,857$) e alerta ($M = 0,762$). Por fim, o *Depressão – prazer* ($M = -0,036$; $DP = 0,422$) é dimensão com menor pontuação transmitindo que estes trabalhadores nos últimos três meses apresentaram um bom nível de boa disposição.

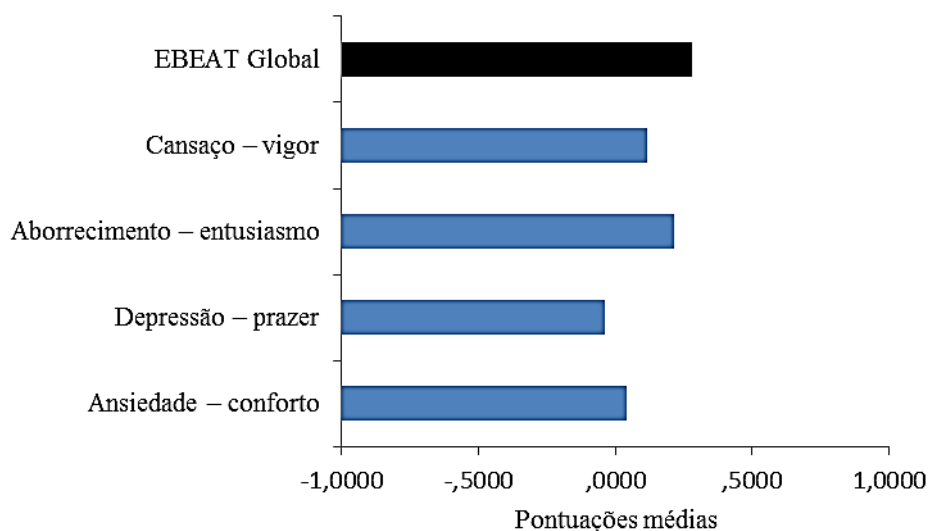


Figura 13. Pontuações médias da EBEAT e subescalas constituintes.

Fonte: Elaboração própria.

4.2 Teste das hipóteses

A presente secção é dedicada ao teste das hipóteses enunciadas, iniciando-se com o teste da primeira hipótese (H1), no ponto 4.2.1, onde se procuram encontrar relações dotadas de significância estatística entre índice de rumor e a sua influência negativa no bem-estar no trabalho. De seguida, no ponto 4.2.2, testa-se a segunda hipótese (H2), onde se investiga a existência de relações significativas entre as origens dos rumores e a as motivações dos trabalhadores para neles participarem. Posteriormente, no ponto 4.2.3, é testada a terceira hipótese, onde se verifica a existência de diferenças a nível do impacto dos rumores entre os participantes dos géneros feminino e masculino. No ponto 4.2.4 é verificada a significância da relação do rumor e respetivo impacto negativo no bem-estar no trabalho no que refere a idade, o género, as habilitações literárias e a antiguidade do trabalhador.

4.2.1 Hipótese 1

Para o teste da primeira hipótese (H1) que afirma a existência de uma influência negativa de um elevado índice de rumor no bem-estar no trabalho, recorreu-se ao cálculo dos coeficientes de correlação de Pearson (r).

A análise dos resultados, patentes na Tabela 15, permite verificar uma correlação significativa entre o índice de rumor e a sua influência negativa no bem-estar no trabalho ao nível do *Aborrecimento – entusiasmo* com uma correlação negativa moderada, $r = -0,291$, $p = 0,05$, e do *Cansaço – vigor* com uma correlação moderada, mas positiva, $r = 0,321$, $p = 0,03$.

Tabela 15. Coeficientes de correlação de Pearson entre as escalas ERO e EBEAT.

		EBEAT Ansiedade – conforto	EBEAT Depressão – prazer	EBEAT Aborrecimento – entusiasmo	EBEAT Cansaço – vigor
ERO	Correlação Pearson (r)	- 0,096	0,070	- 0,291*	0,321*
Impacto dos rumores nos trabalhadores	Sig. (2 ext.)	0,525	0,642	0,050	0,030
	N	46	46	46	46

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Elaboração própria.

Estes resultados conferem suporte empírico à hipótese H1 (*Um elevado índice de rumor tem uma influência negativa no bem-estar no trabalho*).

4.2.2 Hipótese 2

Para o teste da segunda hipótese (H2) que afirma a existência de uma relação positiva das origens dos rumores com as motivações dos trabalhadores para nele participarem, recorreu-se ao cálculo dos coeficientes de correlação de Pearson (r).

A análise dos resultados, patentes na Tabela 16, permite verificar uma correlação positiva estatisticamente significativa entre a origem dos rumores e as motivações dos trabalhadores para neles participarem de $r = 0,399$, com uma probabilidade associada de $p = 0,006$.

Tabela 16. *Coefficiente de correlação de Pearson: Motivação para a participação em rumores e Origem dos rumores.*

		Motivação para a participação em rumores	Origem dos Rumores
Motivação para a participação em rumores	Correlação Pearson (r)	1	0,399**
	Sig. (2 ext.)		0,006
	N	46	46
Origem dos Rumores	Correlação Pearson (r)	0,399**	1
	Sig. (2 ext.)	0,006	
	N	46	46

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Fonte: Elaboração própria.

Estes resultados conferem suporte empírico à hipótese H2 (*As origens dos rumores relacionam-se positivamente com as motivações dos trabalhadores para neles participarem*) revelando uma associação positiva entre a origem dos rumores e a motivação dos trabalhadores para neles participarem. Uma maior motivação para a participação nos rumores está relacionada com a falta de comunicação formal na empresa / organização que incentiva a circulação de rumores, e a necessidade de informação que leva ao surgimento de rumores.

4.2.3 Hipótese 3

Para o teste da terceira hipótese (H3) que afirma a existência de uma influência maior do impacto dos rumores nos participantes do género feminino, recorreu-se desta vez ao cálculo dos coeficientes de correlação *Ponto-Bisserial* (r_{pb}), sendo este o teste de

associação mais adequado para a análise de relação entre uma variável intervalar e uma variável nominal dicotômica (género).

A análise dos resultados, patentes na Tabela 17, permite verificar que o nível do impacto do rumor não é significativo entre os participantes do género feminino e masculino, não existindo diferenças significativas entre estes. A correlação encontrada é de $r_{pb} = 0,083$ para o género feminino, com uma probabilidade associada de $p = 0,584$, sendo $p > 0,050$, pelo que se trata de uma correlação não significativa em termos estatísticos.

Tabela 17. *Coefficiente de correlação de Ponto-Bisserial: Género e Impacto dos rumores nos trabalhadores.*

		Impacto dos rumores nos trabalhadores	Género
Impacto dos rumores nos trabalhadores	Correlação Pearson (r)	1	0,083
	Sig. (2 ext.)		0,584
	N	46	46
Género	Correlação Pearson (r)	0,083	1
	Sig. (2 ext.)	0,584	
	N	46	46

	Género	N	Média	Desvio padrão	Erro padrão da média
Impacto dos rumores nos trabalhadores	1 Masculino	14	0,4286	0,23876	0,06381
	2 Feminino	32	0,4688	0,22225	0,03929

Fonte: Elaboração própria.

Estes resultados não conferem suporte empírico à hipótese H3 (*O nível do impacto dos rumores nos participantes tem maior influência no género feminino*), verificando-se que o nível do impacto do rumor não tem influência significativa no género (feminino e masculino). Embora se tenha testado a hipótese para o género feminino, verificou-se que não existem diferenças entre o género feminino e o masculino.

4.2.4 Hipótese 4

Para o teste da quarta hipótese (H4) que afirma a existência de uma associação significativa da antiguidade, habilitações literárias, escalão etário do trabalhador e o

impacto negativo do rumor no bem-estar afetivo no trabalho, recorreu-se ao cálculo dos coeficientes de correlação *Rho* de *Spearman* (ρ ou r_s), sendo este o teste mais adequado para o teste de relação entre variáveis ordinais e intervalares.

A análise dos resultados, patentes na Tabela 18, permite verificar a existência de uma correlação positiva moderada significativa entre o impacto dos rumores nos trabalhadores e os anos de serviço do trabalhador na organização, $r_s = 0,333$, com uma probabilidade associada de $p = 0,024$.

Tabela 18. *Coeficiente de correlação de Spearman: Habilitações, Escalão etário, Anos de serviço e Impacto dos rumores nos trabalhadores.*

			1	2	3	4
<i>Rho</i> (ρ) de Spearman	1 - Impacto dos rumores nos trabalhadores	Correlações de coeficiente (ρ)	1,000	0,181	0,205	0,333*
		Sig. (2 extremidades)		0,229	0,172	0,024
		N	46	46	46	46
	2 - Habilitações literárias	Correlações de coeficiente (ρ)	0,181	1,000	- 0,154	0,066
		Sig. (2 extremidades)	0,229		0,308	0,661
		N	46	46	46	46
	3 - Escalão Etário	Correlações de coeficiente (ρ)	0,205	- 0,154	1,000	0,574**
		Sig. (2 extremidades)	0,172	0,308		0,000
		N	46	46	46	46
	4 - Anos de Serviço	Correlações de coeficiente (ρ)	0,333*	0,066	0,574**	1,000
		Sig. (2 extremidades)	0,024	0,661	0,000	
		N	46	46	46	46

*. A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

**. A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Fonte: Elaboração própria.

O escalão de antiguidade (anos de serviço) menos afetado é o que apresenta entre 6 e 10 anos de serviço, com um índice de impacto⁴ de 0,542, e o mais afetado o com mais de 20 anos de serviço, com um índice de impacto de 0,613 (conforme mostrado na Tabela 19 e Figuras 14 e 15 nas páginas seguintes).

⁴ O índice de impacto dos rumores nos trabalhadores representa as pontuações médias por anos de serviço.

Tabela 19. *Correlação do impacto dos rumores nos trabalhadores com os anos de serviço.*

	Anos de Serviço				Total
	Até 5 anos de serviço	Entre 6 e 10 anos de serviço	Entre 11 e 20 anos de serviço	Mais de 20 anos de serviço	
Impacto dos rumores nos trabalhadores	0,00	2	0	0	2
	0,13	2	0	0	5
	0,25	2	1	1	6
	0,38	1	1	1	3
	0,50	7	5	3	17
	0,63	1	0	2	7
	0,75	0	1	1	4
	0,88	0	0	1	1
	1,00	0	1	0	1
Total	15	9	12	10	46
Índice Impacto	0,586	0,542	0,601	0,613	

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Fonte: Elaboração própria.

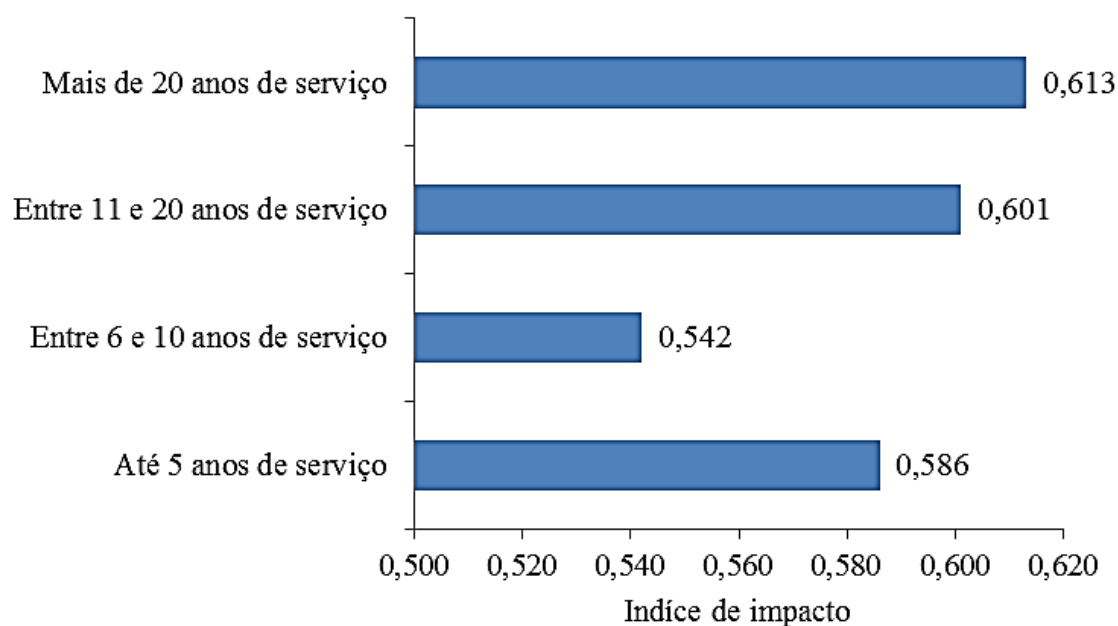


Figura 14. *Índice de impacto dos rumores por anos de serviço.*

Fonte: Elaboração própria.

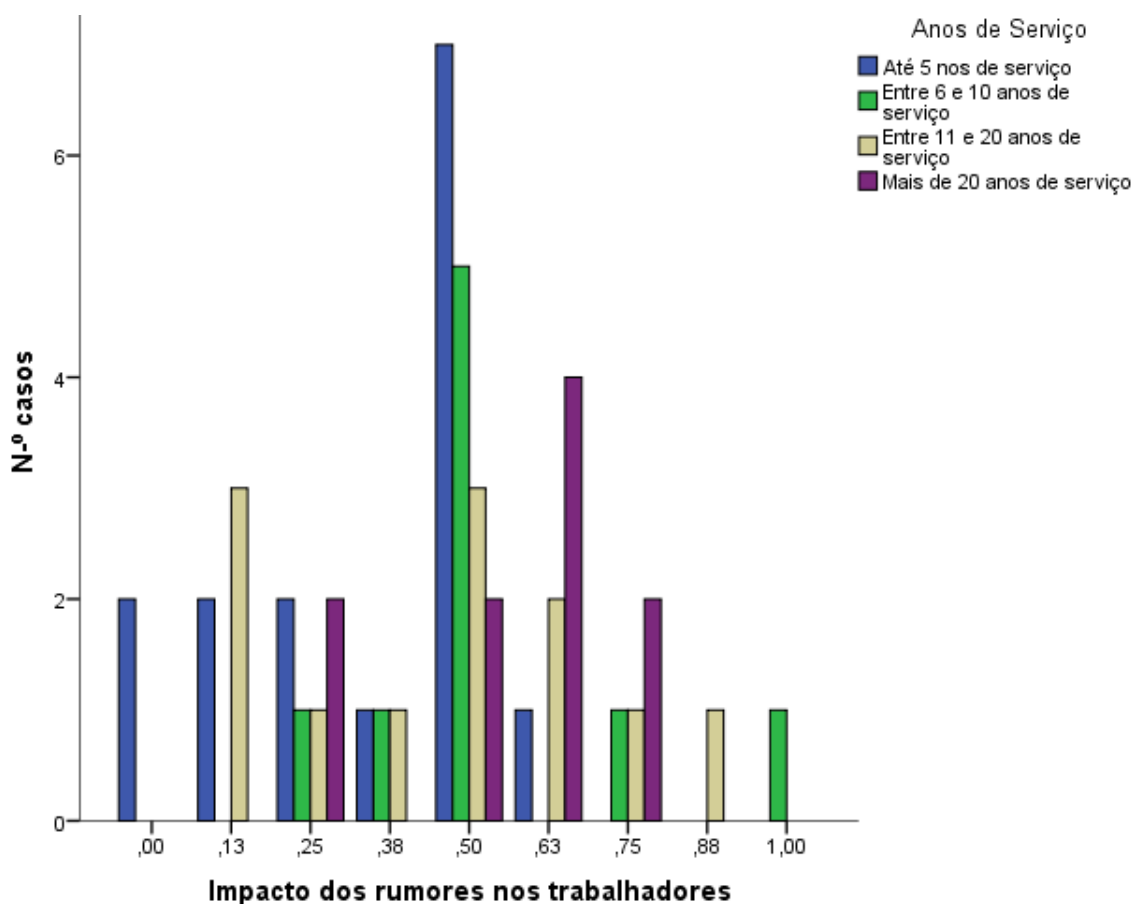


Figura 15. Distribuição do impacto dos rumores por anos de serviço.
Fonte: Elaboração própria.

Estes resultados conferem suporte empírico à hipótese H4 (*A antiguidade, habilitações literárias, escalão etário do trabalhador e o impacto negativo do rumor apresentam uma associação significativa ao bem-estar no trabalho*) em que há uma associação positiva entre o impacto dos rumores nos trabalhadores e os anos de serviço do trabalhador na organização, quanto maior o número de anos de serviço do trabalhador, maior o impacto dos rumores.

Terminado o estudo empírico, no capítulo seguinte, discutem-se os resultados à luz de outras investigações realizadas e dá-se conta das conclusões desta investigação. Far-se-á também referência às limitações ocorridas durante a realização deste estudo e algumas sugestões para futuras investigações.

Capítulo 5 – Conclusões

O rumor é uma constante na vida das organizações, sendo esta uma problemática muito pouco estudada no que diz respeito ao seu impacto na gestão das organizações, especialmente no que refere o seu impacto no bem-estar dos trabalhadores.

No subcapítulo (2.1) o rumor nas organizações foi realizada uma abordagem geral ao rumor no âmbito das organizações. Apesar de parecer consensual que os rumores são informações que carecem de verificação que permita aferir se se tratam de informações verdadeiras ou falsas, os rumores são factos sociais que existem desde os primórdios da humanidade, desempenhando um papel indispensável no contexto organizacional, apresentando vantagens e desvantagens. Este canal de comunicação informal transmite aos gestores o *feedback* dos elementos da organização e respetivos problemas, cabendo à organização saber aproveitar os seus aspetos positivos e saber gerir os negativos.

No subcapítulo (2.2) bem-estar afetivo no trabalho e baseado no facto de não haver um consenso sobre as definições de bem-estar afetivo no trabalho, começou-se por apresentar as principais correntes na área do bem-estar geral, sendo identificadas e estudadas as influências dessas correntes. De seguida foi realizada uma análise mais pormenorizada das determinantes organizacionais e pessoais no bem-estar dos trabalhadores, tendo sido levantadas as seguintes determinantes: (i) organizacionais (a virtuosidade organizacional, o espírito de camaradagem, o excesso de trabalho (horas de trabalho), a tensão vivenciada no contexto de trabalho, baixos níveis salariais, deficientes condições de trabalho, e situações eticamente questionáveis); e (ii) pessoais (género, idade, e anos de serviço). Assim, com base na revisão da escassa literatura existente foi possível concluir que o bem-estar no trabalho é refletido essencialmente no estado emocional do trabalhador, resultando este de um conjunto de determinantes suportadas nas características do indivíduo, como por exemplo, o vínculo contratual, a antiguidade, os afetos e o *locus* de controlo.

Terminada a revisão da literatura, definiu-se a metodologia adotada para o caso de estudo. Nesse capítulo (3) são apresentadas a metodologia utilizada, as questões, central e derivadas, de investigação, as hipóteses que nortearam o estudo, os instrumentos de pesquisa e os procedimentos tidos em conta para a recolha de dados.

Seguindo-se a caracterização do estudo proposto e, por último, a caracterização da amostra e demonstração da fiabilidade dos instrumentos utilizados.

Assim, e para prossecução dos objetivos propostos, assumiu-se a seguinte pergunta central de investigação: *Como os rumores organizacionais influenciam o bem-estar dos trabalhadores?*

Neste estudo, seguindo a perspetiva metodológica de Quivy e Campenhoudt (2005) e de Marconi e Lakatos (2010) e após uma extensa e criteriosa revisão da literatura, optou-se pela realização de um estudo de cariz quantitativo.

O método de recolha de dados utilizado baseou-se na aplicação de inquéritos por questionário onde se assumiu o compromisso perante os respondentes de que as informações obtidas na resposta a este questionário seriam tratadas com fins unicamente estatísticos, sendo garantida a sua confidencialidade.

Para a recolha de dados foi criado nesta investigação o questionário RBEAT (Rumor e Bem-Estar Afetivo no Trabalho) constituído por duas partes distintas: (i) rumor e bem-estar afetivo no trabalho e (ii) dados sociodemográficos e profissionais dos participantes. A primeira parte do questionário é composta por duas escalas de medida: a Escala de Rumor nas Organizações – ERO (desenvolvida nesta investigação) e a Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho – EBEAT (Rego, & Souto, 2004).

Este questionário foi distribuído via web por pequenas organizações, de cariz social e empresarial, tendo sido realizada a recolha dos dados através de uma metodologia de amostragem não probabilística e de conveniência. A taxa de resposta obtida foi de cerca de 33% (46 em 140 acessos únicos), o que segundo Owen e Jones (1994) pode ser considerado satisfatório, pois é superior a 20% relativamente ao 1º envio ou, ainda, segundo Saunders, Lewis e Thornhill (2003), esta pode ser razoável, pois é superior a 30%.

Após a recolha e pré-processamento dos dados, para garantir a fiabilidade dos dados estatísticos, procedeu-se à realização de testes de consistência interna das escalas através da aplicação do coeficiente *alpha* de Cronbach às 8 dimensões da escala ERO e às 4 dimensões da escala EBEAT. Para as duas escalas os resultados obtidos foram considerados aceitáveis (Pestana, & Gageiro, 2008).

Da análise dos dados recolhidos e no sentido de dar resposta à pergunta central da investigação torna-se necessário responder às questões derivadas enunciadas, a partir das quais foram estabelecidas as hipóteses que permitiram analisar: (i) o impacto do rumor no bem-estar no trabalho; (ii) a existência de uma correlação significativa entre a

origem dos rumores e as motivações para a participação nestes dos trabalhadores; e (iii) a relação do rumor e respetivo impacto no que refere a idade, o género, habilitações literárias e antiguidade na empresa do trabalhador. De salientar que por não existirem estudos que relacionem estas duas variáveis (*rumor nas organizações* e *bem-estar afetivo no trabalho*) não é possível comparar os resultados obtidos com outros estudos. Assim, e respondendo às questões de investigação, tem-se:

- *QD1 – Que tipo de relação existe entre o rumor e o bem-estar no trabalho?*

Do teste da hipótese H1: *Um elevado índice de rumor tem uma influência negativa no bem-estar no trabalho*, verificou-se uma correlação significativa entre o índice de rumor e a sua influência negativa no bem-estar no trabalho a nível de *Aborrecimento – entusiasmo* com uma correlação negativa moderada, $r = -0,291$, com uma probabilidade associada de $p = 0,050$, e do *Cansaço – vigor* com uma correlação também moderada, mas positiva, $r = 0,321$, com uma probabilidade associada de $p = 0,030$. Pelo que se concluiu que um maior índice de rumor está associado a uma influência negativa no bem-estar afetivo no trabalho.

Assim, no que se refere à QD1, a relação existente entre o rumor e o bem-estar afetivo no trabalho é de que um maior índice de rumor está associado a uma influência negativa no bem-estar no trabalho.

- *QD2 – Que tipo de relação existe entre as origens dos rumores e as motivações dos trabalhadores para neles participarem?*

Do teste da hipótese H2: *As origens dos rumores relacionam-se positivamente com as motivações dos trabalhadores para neles participarem*, foi encontrada uma correlação positiva estatisticamente significativa, entre a origem dos rumores e as motivações dos trabalhadores para participarem nesses rumores, apresentando uma correlação moderada e positiva, $r = 0,399$, com uma probabilidade associada de $p = 0,006$. Concluindo-se assim que existe uma associação com significância estatística entre a origem dos rumores e a motivação dos trabalhadores para neles participarem.

Assim, no que se refere à QD2, pode-se concluir que a relação existente entre as origens dos rumores e as motivações dos trabalhadores para neles participarem é que uma maior motivação para a participação nos rumores está relacionada com a falta de

comunicação formal na empresa / organização que incentiva a circulação de rumores, e a necessidade de informação que leva ao surgimento de rumores.

- *QD3 – Que tipo de relação existe entre o impacto dos rumores nos trabalhadores e o género, idade, habilitações literárias e anos ao serviço na organização?*

Esta questão originou duas hipóteses: H3 e H4.

Do teste da hipótese H3: *Existem diferenças a nível do impacto dos rumores entre os participantes dos géneros feminino e masculino*, verificou-se que o nível do impacto do rumor no trabalhador não é significativo entre os participantes dos géneros feminino e masculino, não existindo diferenças significativas entre estes, $r_{pb} = 0,083$, com uma probabilidade associada de $p = 0,584$, sendo $p > 0,050$.

Do teste da hipótese H4: *Existe uma associação significativa entre a antiguidade, habilitações literárias, escalão etário do trabalhador e o impacto negativo do rumor no bem-estar no trabalho*, verificou-se a existência de uma correlação positiva moderada com significância estatística entre o impacto dos rumores nos trabalhadores e os anos de serviço do trabalhador na organização, $r_s = 0,333$, com uma probabilidade associada de $p = 0,024$.

O escalão etário menos afetado é o que apresenta entre 6 e 10 anos de serviço, com um índice de impacto de 0,542, e o mais afetado o com mais de 20 anos de serviço, com um índice de impacto de 0,613.

Assim, no que se refere à QD3, a relação existente entre o impacto dos rumores nos trabalhadores e o género, idade, habilitações literárias e anos ao serviço na organização é que quanto maior o número de anos de serviço do trabalhador, maior será o impacto dos rumores nos trabalhadores.

Finalmente e respondendo à pergunta central da investigação, definida em *Como os rumores organizacionais influenciam o bem-estar dos trabalhadores?* Pode-se afirmar que, independentemente do género e das habilitações literárias, quando existe falta de informação e de comunicação formal na empresa / organização, é facilitado o surgimento e a circulação de rumores organizacionais que têm uma influência negativa no bem-estar afetivo no trabalho, sendo mais afetados os trabalhadores que apresentam maior antiguidade ou anos de serviço.

Esta dissertação apresentou algumas *limitações* no seu desenvolvimento devido, essencialmente, à escassez de estudos nesta área de estudo e à dificuldade na participação e obtenção de respostas por parte dos potenciais participantes neste estudo.

Em termos de *investigação futura*, porque se trata de uma temática pouco estudada, existem, naturalmente muitas variáveis sociodemográficas e psicossociais que ainda se podem estudar no sentido de aprofundar o entendimento do problema, não só a nível do território nacional, mas também a nível internacional.

E assim se dá por terminada esta dissertação.

Bibliografia

- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20, 153-164.
- Allport, G. W., & Postman, L. (1947). *The psychology of rumor*. Cambridge: MA: Harvard.
- Andrade, T. (1993). *Para entender relações públicas* (4ª. ed.). São Paulo, SP: Edições Loyola.
- Anttonen, H., & Räsänen, T. (2008). *Well-being at work: New innovations and good practices*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Argyris, C. (1999). Aprendizado de duas voltas. *HSM Management*, 1, 14-20.
- Baker, J. S., & Jones, M. A. (1996). The poison grapevine: How destructive are gossip and rumor in the workplace? *Human Resource Development Quarterly*, 7(1), 75-86.
- Barthes, R. (1987). *A morte do autor. O rumor da língua*. Lisboa: Edições 70.
- Baumeister, R. F., Zhang, L., & Vohs, K. D. (2004). Gossip as cultural learning. *Review of General Psychology*, 8(2), 111-121.
- Beal, D. J., & Ghandour, L. (2011). Stability, change, and the stability of change in daily workplace affect. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 526-546.
- Belen, S., Kropat, E., & Weber, G. (2011). On the classical Maki–Thompson rumour model in continuous time. *Central European Journal of Operations Research*, 19(1), 1-17.
- Ben-Ze'ev, A. (1994). *The vindication of gossip*. Lawrence, KA: University Press of Kansas.
- Bordia, P., & Difonzo, N. (2004). Problem solving in social interactions on the internet: Rumor as social cognition. *Social Psychology Quarterly*, 67(1), 33-49.
- Bordia, P., Jones, E. G. C., Callan, V. J., & Difonzo, N. (2006). Management are aliens! Rumors and stress during organizational change. *Group Organization Management*, 31(5), 601-621.
- Boye, K. (2009). Relatively different? How do gender differences in well-being depend on paid and unpaid work in Europe? *Social Indicators Research*, 93, 509-525.

- Cameron, K. S., Bright, D., & Caza, A. (2004). Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 766-790.
- Chawla, A., & Kelloway, E. K. (2004). Predicting openness and commitment to change. *The Leadership & Organization Development Journal*, 25(6), 485-498.
- Cox, A. B. (1970). What is hopi gossip about? *Information management and Hopi factions*, 5, 88-98.
- Crampton, S., Hodge, J., & Mishra, J. (1998). The informal communication network: Factors influencing grapevine activity. *Public Personnel Management*, 24(4), 569-584.
- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53(2), 275-294.
- Davis, K. (1969). Grapevine communication among lower and middle managers. *Personnel Journal*, 48, 269-272.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual review of psychology*, 1, 403-425.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- DiFonzo, N., Bordia, P., & Rosnow, R. (1994). Reining in rumors. *Organizational Dynamics*, 23, 47-62.
- Dimotakis, N., Scott, B. A., & Koopman, J. (2011). An experience sampling investigation of workplace interactions, affective states, and employee well-being. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 572-588.
- Dunbar, R. I. (1996). *Grooming, gossip, and the evolution of language*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Francis-Smythe, J. A., & Robertson, I. T. (2003). The importance of time congruity in the organisation. *Applied Psychology: An International Review*, 52(2), 298-321.
- Galen, B. R., & Underwood, M. K. (1997). A developmental investigation of social aggression among children. *Developmental Psychology*, 33, 589-600.
- Garcia, D., & Erlandsson, A. (2011). The relationship between personality and subjective well-being: Different association patterns when measuring the affective

- component in frequency and intensity. *Journal of Happiness Studies*, 12(6), 1023-1034.
- Giacalone, R. A., & Promislo, M. D. (2010). Unethical and unwell: Decrements in well-being and unethical activity at work. *Journal of Business Ethics*, 91, 275-297.
- Guarda, T., Augusto, M., & Silva, C. (2012). Competitive advantage in e-commerce: The case of database marketing. *International Journal of Operational Management, Marketing and Services*, 1(1), 123-130.
- Haworth, J. T., Jarman, M., & Lee, S. (1997). Positive psychological states in the daily life of a sample of working women. *Journal of Applied Social Psychology*, 27(4), 345-370.
- Heller, D., Watson, D., & Hies, R. (2004). The role of person versus situation in life satisfaction: A critical examination. *Psychological bulletin*, 130(4), 574-580.
- Jackson, L. T., Rothmann, S., & Van de Vijver, F. J. (2006). A model of work-related well-being for educators in South Africa. *Stress and health*, 22(4), 263-274.
- Jain, A., Leka, S., & Zwetsloot, G. (2011). Corporate social responsibility and psychosocial risk management in Europe. *Journal of Business Ethics*, 101, 619-633.
- John, O. P., & Benet-Martínez, V. (2000). Measurement, scale construction, and reliability. In H. T. Reis, & C. M. Judd (Eds.), *Handbook of research methods in social and personality psychology* (pp. 339-369). New York, NY: Cambridge University Press.
- Kalimo, R., Pahkin, K., & Mutanen, P. (2002). Work and personal resources as long-term predictors of well-being. *Stress and Health*, 18, 227-234.
- Kanste, O. (2011). Work engagement, work commitment and their association with well-being in health care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 25(4), 754-761.
- Kapferer, J. N. (1989). *Rumores: El medio de difusión más antiguo del mundo*. España: Plaza & Janés.
- Karimi, L., Karimi, H., & Nouri, A. (2011). Predicting employees' well-being using work-family conflict and job strain models. *Stress and Health*, 27, 111-112.
- Keefer, S. (1993). *Portrait of the gossip as a young (wo)man: Form and content of gossip among junior high school students* (PhD thesis, Temple University, Philadelphia, PA, USA).
- Knapp, R. H. (1994). A psychology of rumor. *Public Opinion Quarterly*, 8(1), 22-37.

- Kolev, A. (2005). Unemployment, job quality and poverty: A case study of Bulgaria. *International Labour Review*, 144(1), 85-114.
- Kreps, G. (1990). *Organizational communication: Theory and practice*. New York, NY: Longman.
- Kretiner, R. (1983). *Management*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Kurland, N., & Pelled, L. (2000). Passing the word: Toward a model of gossip and power in the workplace. *Academy of Management Review*, 25(2), 428-438.
- Larsman, P., Lindegård, A., & Ahlborg, G. (2011). Longitudinal relations between psychosocial work environment, stress and the development of musculoskeletal pain. *Stress and Health*, 27, 228-237.
- Lima, E. (2009). *Metodologia da pesquisa científica*. São Carlos, SP: Serviço de Biblioteca e Informação do Instituto de Física de São Carlos.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2010). *Theories of human communication*. Long Grove, IL: Waveland Press.
- Mäkikangas, A., Hyvönen, K., Leskinen, E., Kinnunen, U., & Feldt, T. (2011). A person-centred approach to investigate the development trajectories of job-related affective well-being: A 10-year follow-up study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 327-346.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de metodologia científica* (7ª ed.). São Paulo, SP: Editora Atlas.
- Marinho, S. (2013). Contributo para o estudo do rumor nas organizações. *Comunicação e Sociedade*, 12(1-2), 195-218.
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90.
- McGinnis, R. (1966). *Improvised news: A sociological study of rumor*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill Company.
- Michelson, G., & Suchitra Mouly, V. (2004). Do loose lips sink ships? The meaning, antecedents and consequences of rumour and gossip in organisations. *Corporate Communications: An International Journal*, 9(3), 189-201.
- Mishra, J. (1990). Managing the grapevine. *Public Personnel Management*, 19(2), 213-228.
- Mojza, E. J., Sonnentag, S., & Bornemann, C. (2011). Volunteer work as a valuable leisure time activity: A day-level study on volunteer work, non-work experiences,

- and well-being at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 123-152.
- Newstrom, J., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: A management challenge*. Fort Worth, TX: The Dryden Press.
- Noon, M., & Delbridge, R. (1993). News from behind my hand: gossip in organizations. *Organization Studies*, 14, 23-36.
- Owen, F., & Jones, R. (1994). *Statistics* (4th ed.). Harlow, UK: Pearson Education.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2008). *Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS* (5^a. ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Peterson, C., & Park, N. (2006). Character strengths in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 27(8), 1149-1154.
- Porto Editora. (2003). *Dicionário da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico [em linha]*. Obtido em 2015, de <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/rumor>
- Quivy, R., & Campenhoudt L. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais* (4^a. ed.). Lisboa: Gradiva.
- Rego, A., & Cunha, M. P. (2009). How individualism-collectivism orientations predict happiness in a collectivistic context. *Journal of Happiness Studies*, 10, 19-35.
- Rego, A., & Souto, S. (2004). Como os climas organizacionais autenticizantes explicam o estresse, a saúde, o bem-estar afetivo no trabalho e a produtividade. *Revista de Administração de Empresas*, 44(3), 30-43.
- Reilly, B. J., & DiAngelo, J. A. (1990). Communication: A cultural system of meaning and value. *Human Relations*, 43(2), 129-140.
- Riff, C. D., & Keyes, C. L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.
- Robbins, S. P. (1991). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Rose, J., & Glass, N. (2010). An Australian investigation of emotional work, emotional well-being and professional practice: An emancipatory inquiry. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 1405-1414.
- Rosenthal, M. (1971). Where rumor raged. *Transaction*, 8, 34-43.
- Rosnow, R. L. (2001). Rumor and gossip in interpersonal interaction and beyond: A social exchange perspective. In R. M. Kowalski (Ed.), *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships* (pp. 203-232). Washington, DC: APA.

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual review of psychology*, 52(1), 141-166.
- Sabini, J., & Silver, M. (1982). *Moralities of everyday life*. Oxford: Oxford University Press.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2003). *Research methods for business students*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Shibutani, T. (1966). *Improvised news: A sociological study of rumor*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill Company.
- Strategic Direction. (2002). How timely talk wrecks the rumors: Go for growth but tell people what is happening. *Strategic Direction*, 21(11), 8-11.
- Suls, J. M. (1977). Gossip as social comparison. *Journal of Communication*, 27(1), 64-68.
- Taylor, S. H. (1977). Teaching your pupils to gossip. *English Language Teaching Journal*, 31, 222-226.
- Tebbutt, M., & Marchington, M. (1995). Look before you speak: Gossip and the insecure workplace. *Work, Employment & Society*, 11(4), 713-735.
- Torquato, G. (1986). *Comunicação empresarial*. São Paulo, SP: Summus Editora.
- Tuomi, K., Vanhala, S., Nykyri, E., & Janhonen, M. (2004). Organizational practices, work demands and the well-being of employees: A follow-up study in the metal industry and retail trade. *Occupational Medicine*, 54(2), 115-121.
- Utriainen, K., Kyngas, H., & Nikkila, J. (2011). A theoretical model of ageing hospital nurses' well-being at work. *Journal of nursing management*, 19(8), 1037-1046.
- Van Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Scheurs, P. J. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375.
- Warr, P. B. (2003). *Well-being: The foundations of hedonic psychology*. New York, NY: Russel Sage Foundation.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. New Jersey, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 678-691.

Yerkovich, S. (1977). Gossiping as a way of speaking. *Journal of Communication*, 27, 192-196.

ANEXOS

Anexo 1

Questionário RBEAT

O **Questionário RBEAT** insere-se num estudo sobre o impacto dos *rumores organizacionais* no *bem-estar afetivo dos trabalhadores*, constituído por 2 partes: uma dedicada à medição do rumor e do bem-estar afetivo no trabalho e outra dedicada aos dados sociodemográficos dos participantes.

Os dados recolhidos serão utilizados *unicamente para fins académicos*, sendo submetidos a tratamentos estatísticos que visam identificar tendências ou perfis globais e não pessoais. Toda a informação recolhida é *estritamente anónima e confidencial*, sendo o seu acesso reservado apenas ao autor do presente estudo.

As questões colocadas são de resposta rápida numa escala *Sim / Dúvida / Não*, pelo que o seu preenchimento demorará cerca de *15 minutos*.

A sua *participação* neste estudo é inteiramente *voluntária*, podendo, se assim o entender, desistir a qualquer momento. Solicita-se a máxima sinceridade nas suas respostas. Lembre-se, não existem respostas corretas ou incorretas: as respostas que facultar apenas exprimem os seus pensamentos e sentimentos em relação à temática que se pretende analisar.

O seu contributo é muito importante para um melhor entendimento e conhecimento científico dos *rumores organizacionais* e seu impacto no *bem-estar afetivo dos trabalhadores*, podendo traduzir-se em melhorias nas estruturas organizacionais de comunicação, assim como nas relações interpessoais no trabalho.

Caso tenha alguma dúvida ou questão sobre o presente questionário, por favor, coloque-a através do seguinte endereço eletrónico: lpontes.lexico@mail.telepac.pt.

(texto de acordo com o novo acordo ortográfico)

Parte I – Escala de Rumor na Organização

Pretende-se saber as suas opiniões ou sentimentos sobre aspetos da comunicação informal na empresa / organização onde trabalha.

Assinale com um “X” na caixa ☐ respetiva, uma das opções da escala, sabendo que:

- (Sim) confirmo ou verifico a afirmação (entendo que a afirmação é verdadeira) no meu local de trabalho / organização;
- (Dúvida) não tenho a certeza (entendo que a afirmação não é verdadeira nem falsa), mas aplica-se ao meu local de trabalho / organização.
- (Não) não confirmo ou não verifico a afirmação (entendo que a afirmação é falsa) no meu local de trabalho / organização.

Atitudes face as rumores: Ceticismo

Procura-se perceber se os trabalhadores demonstram uma atitude de incredulidade quando confrontados com rumores, deixando bem claro que não confiam em rumores.

	Sim	Dúvida	Não
1. Embora os rumores sejam supostamente factuais, sei que não devo confiar muito neles porque podem não ser verdadeiros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sou uma pessoa cética, não acredito em rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Numa fase inicial do rumor, adoto uma postura inquisitiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Numa fase mais avançada do rumor, adoto uma postura interpretativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Numa fase mais final do rumor, frequentemente torno-me cético.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Perante rumores, adoto uma atitude de precaução.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Quando sou confrontado com rumores, procuro saber qual foi a fonte da informação para avaliar a sua importância ou relevância.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Tenho a consciência que à medida que o rumor vai sendo transmitido de pessoa para pessoa, a mensagem se vai distorcendo da realidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Atitudes face as rumores: Crença

Procura-se avaliar até que ponto os trabalhadores acreditam em rumores.

	Sim	Dúvida	Não
9. Os rumores relacionam-se com assuntos que considero importantes na vida da organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Procuo evitar julgamentos negativos sobre rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Dou alguma importância a determinados rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Quando os rumores surgem são sustentados por elementos verdadeiros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. No seio organizacional, os rumores são inevitáveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Quando a informação me chega por meio de rumores, no meu íntimo, procuro encontrar explicações credíveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Quando participo em rumores, procuro fornecer aos outros possíveis explicações credíveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Os rumores são fenómenos fugazes e temporais que não deixam vestígios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Impacto dos rumores nas organizações

Pretende avaliar de que forma os trabalhadores percecionam o impacto dos rumores na organização a nível da reputação, gestão e produtividade.

	Sim	Dúvida	Não
17. A falta de informação formal compromete a boa governança da empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Os rumores prejudiciais são um risco direto para a reputação da organização e para os seus produtos/serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Os rumores prejudicam a produtividade organizacional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Considero que os rumores são uma fonte de informação que devia ser utilizada pelos gestores em benefício da empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. O sistema de informação baseado em rumores faz com que os meus superiores hierárquicos me julguem incompetente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Considero que quando a informação importante é pouco disseminada, fico com uma atitude menos favorável face a mudanças.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Considero que os rumores levam à perda de confiança entre superiores hierárquicos e respetivos colaboradores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Os rumores aumentam o stresse no trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Impacto dos rumores nos trabalhadores

Pretende avaliar o impacto dos rumores sobre os trabalhadores, a nível de incerteza, conflitos, desconforto, prejuízos e stresse.

	Sim	Dúvida	Não
25. A falta de informação formal faz-me perder o respeito por quem não transmite as informações que devia transmitir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Acredito que existem rumores cuja única intenção é a de prejudicar os outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. A falta de informação formal fomenta conflitos na minha empresa / organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Os rumores promovem a solidariedade e a coesão dos grupos de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Os rumores potenciam o nível de conflitos na empresa / organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. A interpretação dos rumores estimula-me a reagir a essas situações.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Os rumores são nocivos para a moral dos trabalhadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Considero que os rumores criam situações de desconforto entre colegas de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Motivação para a não participação em rumores

Pretende avaliar o motivo para a não participação no rumor por receio de responsabilização, pôr em causa a reputação, não acreditar em rumores, ou evitar sentimentos de hostilidade ou ressentimentos sobre si.

	Sim	Dúvida	Não
33. Não quero ter responsabilidade nos rumores que circulam à minha volta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Tenho muito cuidado com os rumores porque não quero pôr em causa a minha reputação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Tenho muito cuidado com os rumores porque não quero vir a ser acusado de espalhar falsidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Logo que encontro um significado para determinado rumor, perco o interesse nele.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Considero os rumores como moralmente repreensíveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Considero que os rumores se baseiam em informações sem fundamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Considero que os rumores são atos vergonhosos que fomentam o desprezo nas pessoas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Não participo em rumores porque isso me descredibiliza perante os meus superiores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Motivação para a participação em rumores

Pretende avaliar a motivação dos trabalhadores para participarem ou não nos rumores que lhes chegam.

	Sim	Dúvida	Não
41. A falta de informação formal faz-me sentir que não faço “parte da família” desta empresa / organização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Participo em rumores porque a falta de informação me deixa perturbado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. O conhecimento da origem dos rumores proporcionam-me um sentimento de tranquilidade face à situação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. A participação em rumores permite-me reduzir os níveis de incerteza sobre a situação em causa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. A disseminação de rumores permite a criação de um significado coletivo sobre as situações em causa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Por norma, recorro a outras pessoas com o intuito de procurar explicações sobre determinado rumor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Perante rumores, partilho com os outros a minha ansiedade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. A incerteza é um fator determinante na disseminação de rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Origem dos rumores

Pretende perceber qual a origem dos rumores organizacionais. Se se originam por falta de comunicação formal, clima interno da empresa pobre, devido à cultura organizacional.

	Sim	Dúvida	Não
49. A falta de comunicação formal na empresa / organização onde trabalho incentiva a circulação de rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Os meus superiores hierárquicos não transmitem as informações que deviam transmitir, mesmo quando não são confidenciais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Quando há problemas na empresa / organização onde trabalho, os meus superiores remetem-se ao silêncio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Os rumores prosperam quando a empresa / organização está em dificuldades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. A necessidade de informação leva ao surgimento de rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Sou da opinião que os rumores se iniciam de forma espontânea, sem que sejam planeados com antecedência.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prevalência de rumores

Pretende-se avaliar o predomínio de rumores nas organizações no sentido de se perceber se as informações importantes chegam aos trabalhadores pela via de rumores ou se, pelo contrário, as organizações dispõem de sistemas de informação eficazes que combatem a ocorrência de rumores.

	Sim	Dúvida	Não
55. Na empresa / organização onde trabalho, as informações importantes chegam-me por meio de rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Na empresa / organização onde trabalho, combatem-se os rumores através de um sistema de informação eficaz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Existe uma grande prevalência (predomínio) de rumores na empresa / organização onde trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Na empresa / organização onde trabalho os rumores são esclarecidos atempadamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Na empresa / organização onde trabalho os rumores são habitualmente esclarecidos no prazo de um mês.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Na empresa / organização onde trabalho os rumores são habitualmente esclarecidos no prazo de uma semana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Na empresa / organização onde trabalho os rumores são habitualmente esclarecidos no próprio dia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Na empresa / organização onde trabalho não existem rumores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bem-Estar Afetivo no Trabalho

Pense na forma como, nos últimos três meses, se sentiu no seu trabalho.

Ansiedade – conforto

	Sim	Dúvida	Não
63. Ansioso / Inquieto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Preocupado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Tenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Depressão – prazer

	Sim	Dúvida	Não
66. Deprimido / abatido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. Feliz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. Bem-disposto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aborrecimento – entusiasmo	Sim	Dúvida	Não
69. Entusiasmado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. Motivado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71. Otimista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cansaço – vigor	Sim	Dúvida	Não
72. Ativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73. Alerta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74. Cheio de energia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75. Agressivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76. Irritado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77. Molestado / Incomodado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte II – Dados Sociodemográficos

Nesta segunda parte, agradece-se que complete os espaços ou que selecione a opção adequada.

78. Género: ☐ Feminino ☐ Masculino

79. Idade: anos

80. Habilitações literárias: ☐ Ensino secundário (12.º ano ou equivalente)

☐ Ensino superior

81. Há quanto tempo está ao serviço desta organização?: anos

Muito obrigado pela sua participação e contribuição para este projeto!

Anexo 2

Estatísticas Descritivas

Variável Género

N	Válido	46
	Ausente	0
	Média	1,70
	Mediana	2,00
	Modelo padrão	,465
	Mínimo	1
	Máximo	2

	Frequência	Percentual	Percentage m válida	Percentagem acumulativa
1 Masculino	14	30,4	30,4	30,4
Válido 2 Feminino	32	69,6	69,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Variável Habilitações literárias

N	Válido	46
	Ausente	0
	Média	1,80
	Mediana	2,00
	Modelo padrão	,401
	Mínimo	1
	Máximo	2

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
1 Ensino secundário (12. ^o ano ou equivalente)	9	19,6	19,6	19,6
Válido 2 Ensino Superior	37	80,4	80,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Variável Idade

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
22	1	2,2	2,2	2,2
24	2	4,3	4,3	6,5
26	1	2,2	2,2	8,7
29	1	2,2	2,2	10,9
30	1	2,2	2,2	13,0
32	2	4,3	4,3	17,4
33	4	8,7	8,7	26,1
35	1	2,2	2,2	28,3
36	1	2,2	2,2	30,4
37	4	8,7	8,7	39,1
38	2	4,3	4,3	43,5
39	3	6,5	6,5	50,0
40	2	4,3	4,3	54,3
41	1	2,2	2,2	56,5
Válido 42	2	4,3	4,3	60,9
43	2	4,3	4,3	65,2
44	1	2,2	2,2	67,4
45	2	4,3	4,3	71,7
46	2	4,3	4,3	76,1
47	1	2,2	2,2	78,3
49	1	2,2	2,2	80,4
50	1	2,2	2,2	82,6
55	2	4,3	4,3	87,0
56	1	2,2	2,2	89,1
60	1	2,2	2,2	91,3
61	3	6,5	6,5	97,8
75	1	2,2	2,2	100,0
Tot al	46	100,0	100,0	

N	Válido	46
	Ausente	0
Média		41,52
Mediana		39,50
Modelo padrão		11,163
Mínimo		22
Máximo		75

Variável Anos de serviço na organização

N	Válido	46
	Ausente	0
Média		13,00
Mediana		10,00
Modelo padrão		11,372
Mínimo		1
Máximo		40

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
1	6	13,0	13,0	13,0
2	3	6,5	6,5	19,6
3	2	4,3	4,3	23,9
4	4	8,7	8,7	32,6
5	3	6,5	6,5	39,1
6	1	2,2	2,2	41,3
7	1	2,2	2,2	43,5
8	2	4,3	4,3	47,8
10	2	4,3	4,3	52,2
11	2	4,3	4,3	56,5
14	1	2,2	2,2	58,7
15	2	4,3	4,3	63,0
16	1	2,2	2,2	65,2
17	1	2,2	2,2	67,4
18	1	2,2	2,2	69,6
19	2	4,3	4,3	73,9
20	2	4,3	4,3	78,3
24	2	4,3	4,3	82,6
25	3	6,5	6,5	89,1
30	1	2,2	2,2	91,3
34	1	2,2	2,2	93,5
38	1	2,2	2,2	95,7
40	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Variável Escalão etário

N	Válido	46
	Ausente	0
Média		2,43
Mediana		2,00
Modelo padrão		1,128
Mínimo		1
Máximo		4

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Até 33 anos	12	26,1	26,1	26,1
Entre 34 e 40 anos	13	28,3	28,3	54,3
Válido Entre 41 e 46 anos	10	21,7	21,7	76,1
Mais que 46 anos	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Variável Anos de Serviço

N	Válido	46
	Ausente	0
Média		2,37
Mediana		2,00
Modelo padrão		1,162
Mínimo		1
Máximo		4

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Até 5 nos de serviço	15	32,6	32,6	32,6
Entre 6 e 10 anos de serviço	9	19,6	19,6	52,2
Válido Entre 11 e 20 anos de serviço	12	26,1	26,1	78,3
Mais de 20 anos de serviço	10	21,7	21,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Cruzamento das variáveis Género * Anos de Serviço

		Anos de Serviço				Total
		1 Até 5 nos de serviço	2 Entre 6 e 10 anos de serviço	3 Entre 11 e 20 anos de serviço	4 Mais de 20 anos de serviço	
Género	Masculino	3	3	2	6	14
	Feminino	12	6	10	4	32
Total		15	9	12	10	46

Symmetric Measures

		Valor	Erro padrão assimpótico ^a	T aprox. ^b	Sig. Aprox.
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	-,240	,147	-1,637	,109 ^c
Ordinal por Ordinal	Correlação Spearman	-,240	,149	-1,639	,108 ^c
N de Casos Válidos		46			

- a. Não considerando a hipótese nula.
b. Uso de erro padrão assimpótico considerando a hipótese nula.
c. Com base em aproximação normal.

Cruzamento das variáveis Género * Habilitações literárias

		Habilitações literárias		Total
		1 Ensino secundário (12.º ano ou equivalente)	2 Ensino Superior	
Género	Masculino	4	10	14
	Feminino	5	27	32
Total		9	37	46

Symmetric Measures

		Valor	Erro padrão assimpótico ^a	T aprox. ^b	Sig. Aprox.
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	,150	,156	1,008	,319 ^c
Ordinal por Ordinal	Correlação Spearman	,150	,156	1,008	,319 ^c
N de Casos Válidos		46			

- a. Não considerando a hipótese nula.
b. Uso de erro padrão assimpótico considerando a hipótese nula.
c. Com base em aproximação normal.

Cruzamento das variáveis Género * Idade

		Idade															
		22	24	26	29	30	32	33	35	36	37	38	39	40	41	42	43
Género	Masculino	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	2
	Feminino	1	2	1	1	1	1	1	0	1	4	1	3	2	1	2	0
Total		1	2	1	1	1	2	4	1	1	4	2	3	2	1	2	2

		44	45	46	47	49	50	55	56	60	61	75	Total
Género	Masculino	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	1	14
	Feminino	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	32
Total		1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	46

Symmetric Measures

		Valor	Erro padrão assimptótico ^a	T aprox. ^b	Sig. Aprox.
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	-,285	,142	-1,975	,055 ^c
Ordinal por Ordinal	Correlação Spearman	-,183	,154	-1,238	,222 ^c
N de Casos Válidos		46			

a. Não considerando a hipótese nula.

b. Uso de erro padrão assimptótico considerando a hipótese nula.

c. Com base em aproximação normal.

Correlação entre as variáveis sociodemográficas

		Habilitações literárias	Escalão Etário	Anos de Serviço	Género
Habilitações literárias	Correlação de Pearson	1	-,152	,063	,150
	Sig. (2 extremidades)		,315	,676	,319
	N	46	46	46	46
Escalão Etário	Correlação de Pearson	-,152	1	,570**	-,123
	Sig. (2 extremidades)	,315		,000	,414
	N	46	46	46	46
Anos de Serviço	Correlação de Pearson	,063	,570**	1	-,240
	Sig. (2 extremidades)	,676	,000		,109
	N	46	46	46	46
78. Género	Correlação de Pearson	,150	-,123	-,240	1
	Sig. (2 extremidades)	,319	,414	,109	
	N	46	46	46	46

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

			Habilitações literárias	Escalão Etário	Anos de Serviço	Gênero
Rô de Spearman	Habilitações literárias	Correlações de coeficiente	1,000	-,154	,066	,150
		Sig. (2 extremidades)	.	,308	,661	,319
		N	46	46	46	46
	Escalão Etário	Correlações de coeficiente	-,154	1,000	,574**	-,116
		Sig. (2 extremidades)	,308	.	,000	,443
		N	46	46	46	46
	Anos de Serviço	Correlações de coeficiente	,066	,574**	1,000	-,240
		Sig. (2 extremidades)	,661	,000	.	,108
		N	46	46	46	46
	78. Gênero	Correlações de coeficiente	,150	-,116	-,240	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,319	,443	,108	.
		N	46	46	46	46

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).